

Plan Anticorrupción Y de Atención al Ciudadano

MUNICIPIO DE BELLO

CARLOS MUÑOZ LOPEZ
ALCALDE MUNICIPAL



[EENERO 31 DEL 2014.]

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION.....	3
2.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	5
3.	ALCANCE.....	9
4.	FUNDAMENTO LEGAL	10
5.	ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	12
6.	COMPONENTES DEL PLAN.	14
	6.1 Primer Componente: Estrategia De Identificación De Riesgos Anticorrupción Y Acciones Para Su Manejo	14
	6.2 Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.....	17
	6.3 Tercer Componente: Estrategia Para La Rendición De Cuentas Institucionales... ..	18
	6.4 Cuarto Componente: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano.....	18
7.	OTROS ELEMENTOS.....	22
	7.1 Estándares Para La Atención De Petición, Quejas, Sugerencias Y Reclamos.....	22
	7.2 Otros	23
	ANEXOS	
	Anexo N°1 Mapa de Riesgos de Corrupción.	
	Anexo N°2 Identificación de Tramites – Listado Oficial de Tramites del Municipio de Bello	
	Anexo N°3 Procedimiento para la Rendición de Cuentas	
	Anexo N°4 Canales de Interacción del Municipio de Bello	
	Anexo N°5 Manual de Atención al Ciudadano	
	Anexo N°6 Procedimiento de Gestión de Tramites	
	Anexo N°7 Plan de Estímulos e Incentivos y Capacitaciones de los Servidores Públicos	
	Anexo No8 Plan de Acción del SIG 2014	

1. INTRODUCCION:

El Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del artículo 73,76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 de 2012 y el Decreto 2641 2012, diseñó y elaboró una estrategia de anticorrupción y atención al ciudadano a fin de mejorar la gestión institucional y la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad y calidad.

Anualmente las entidades públicas a nivel nacional, departamental y municipal, deberán elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, la cual deberá contener: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas anti trámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Durante el año 2013, se elaboro y consolido el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual contenía cada uno de los componentes establecidos por la Ley 1474 del 2011 y fue publicado el pasado 30 de abril.

Este año, la Administración Municipal realizaremos y haremos control y seguimiento al Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con metas, actividades, fechas de inicio y terminación, responsables e indicadores, a través de los cuales se dará cumplimiento a los cuatro componentes de la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano.

De esta manera presentó a la comunidad bellanita, el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de la Alcaldía de Bello para la vigencia 2014, la cual deberá ser realizada por todos los líderes de los procesos, y personal de la Administración en cumplimiento de sus funciones y la planeación institucional en la prestación de los servicios y trámites a los ciudadanos e instituciones de manera oportuna, eficaz y eficiente.

Esperamos que el presente plan sirva para prevenir y controlar el problema de la corrupción que pueda enfrentar la Administración en algún momento determinado.

Nuestro Plan de Desarrollo Municipal, “Bello Ciudad Educada y Competitiva”, en su Componente de “Ciudad con Credibilidad Institucional” cuenta con proyectos programados con la finalidad de fortalecer la gestión administrativa y financiera, de manera tal, que el desarrollo de la gestión sea transparente y vincule la participación ciudadana, como mecanismo de control social y vigilancia de la debida ejecución de los recursos públicos.

2. EL MARCO ESTRATEGICO:

La Administración cuenta con los siguientes elementos estratégicos:

Misión

“Somos una empresa con **calidad** para Bello que **gerencia su desarrollo**”.

Visión

“**Trabajamos** constantemente por el **mejoramiento de la calidad de vida** y el **desarrollo sostenible** de la ciudad”.

Objetivos del SIG Estratégicos

1. Prestar un excelente trámite/servicio a los clientes externos e internos.
2. Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
3. Mejorar las competencias de los servidores públicos de la Administración Central Municipal.
4. Sensibilizar y entrenar a los contratistas de la Administración Central Municipal en la forma de prestación de los trámites/servicios.
5. Invertir correctamente los recursos públicos de la ciudad en los componentes, líneas, programas y proyectos del Plan de Desarrollo.
Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.

Principios

1. Prioridad del Gasto Público Social
2. Participación Social
3. Equidad
4. Sustentabilidad Ambiental
5. Eficiencia
6. Eficacia
7. Efectividad
8. Coordinación, cooperación y articulación
9. Transparencia
10. Liderazgo
11. La solidaridad y subsidiaridad
12. Derechos Humanos

Valores Éticos

1. Compromiso
2. Cumplimiento
3. Dignidad
4. Eficiencia
5. Honestidad
6. Imparcialidad
7. Justicia
8. Lealtad
9. Rectitud

10. Respeto
11. Responsabilidad
12. Servicio
13. Transparencia

El Municipio de Bello se encuentra certificado por el ICONTEC, desde el año 2011, en la norma ISO: 9001 Y NTCGP 1000; y entidad que ha realizado 2 visitas de seguimiento, en las cuales ha recomendado mantener la certificación, por su correcta implementación en la entidad. La Administración cuenta con el siguiente el mapa de procesos el cual presenta una visión general del sistema organizacional del Municipio, en donde además se presentan los procesos que lo componen así como sus relaciones principales. Dentro de los procesos cabe destacar gestión de la organización como planificación estratégica, establecimiento de políticas, procesos de medición, análisis y mejora. Estos últimos incluyen procesos para medir y obtener datos sobre el análisis del desempeño y mejora de la efectividad y eficiencia, pueden incluir la medición, seguimiento y procesos de auditoría, acciones correctivas y preventivas y ser aplicados a todos los procesos de la organización siendo una parte integral en la gestión.



3. ALCANCE.

La presente estrategia se aplicará en el Municipio de Bello, Departamento de Antioquia.

4. FUNDAMENTO LEGAL:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA:

Artículo 3º.-

La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece.

Artículo 6º.-

Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

LEY 1474 DE 2011 (julio 12)

D.O. 48.128, julio 12 de 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

LEY 1437 DEL 18 DE ENERO 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

LEY 489 DE 1998

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

LEY 872 DE 2003 (diciembre 30)

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

LEY 594 DE 2000

Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

LEY 850 DE 2003

Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

DECRETO LEY NÚMERO 0019 DE 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

DECRETO 4110 DE 2004

Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

DECRETO 4485 DE 2009

Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

DECRETO 1599 DE 2005

Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

5. COMPONENTES DEL PLAN

6.1 PRIMER COMPONENTE: ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El Municipio de Bello, cuenta con una Política de Administración del Riesgo; la cual según el parágrafo del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Ahora bien, la Administración Municipal cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, implementado conforme al criterio establecido en las normas ISO 9001 y NTCGP 1000, en el cual se contempla la elaboración de un mapa de riesgos administrativos por procesos, así como sus causas, clasificación, análisis y valoración, de los mismos, con un debido monitoreo y seguimiento de los mismos, por parte de la Secretaria de Control Interno y la Secretaria de Planeación.

De igual manera tiene un mapa de riesgos recientemente formulado, el cual en el año 2014, deberá ser revisado y ajustado en todos sus aspectos, conforme al Plan de Acción del Sistema Integrado de Gestión del 2014, el cual contiene unas actividades orientadas a dar cumplimiento a las directrices impartidas por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, por medio del

Decreto 2641 del 2012 y la Ley 1474 del 2011, de una manera estratégica e institucional.

Por lo tanto en el año 2014, la Administración Municipal, realizará una revisión de los riesgos existentes en cada uno de los procesos, para determinar si los controles existentes son efectivos y disminuyen la probabilidad de ocurrencia e impacto; así mismo, se actualizará el mapa de riesgos institucional con lo cual se garantiza el logro de los objetivos institucionales, y el cumplimiento de la política de riesgo.

✓ **ACTIVIDADES CONTENIDAS EN EL PLAN DE ACCION DEL SIG 2014 ORIENTADAS A DAR CUMPLIMIENTO AL COMPONENTE DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO:**

Revisar y actualizar el mapa de riesgo de corrupción, documentar y sensibilizar la política de riesgo de corrupción, revisar y actualizar los mapas de riesgo de los procesos, actualizar y sensibilizar la política de riesgos administrativos, actualizar el mapa de riesgo institucional, establecer una metodología para realizar un correcto seguimiento y control a los riesgos de corrupción, establecer una plan de pedagogía y sensibilización la política de administración de los riesgos de corrupción, de los valores éticos y el código de buen gobierno, realizar seguimiento a los riesgos administrativos de acuerdo a la periodicidad establecida, publicación de informes de seguimiento a los riesgos de corrupción, y publicación de informes de seguimiento a los riesgos administrativos.

Desarrollo 1:

Ver anexo N°1 Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso Objetivo	y Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción		Tipo de Control				

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe

duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

Así mismo, atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998, las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites.

Igualmente en ésta estrategia, se deben registrar las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012.

Para tal efecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP pone a disposición los lineamientos y el formato de la “Estrategia de Racionalización de Trámites”, consignados y publicados en la página web del DAFP (www.dafp.gov.co), en la Guía para la Racionalización de Trámites (botón Guías y Cartillas, N° 27) y el formato (botón Gran Cruzada, opción formatos), para que las entidades puedan determinar las acciones y registro de los trámites que planean racionalizar.

La Administración Municipal en aras de dar cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites del DAFP, en el año 2014, realizará una revisión y ajuste de los trámites y servicios identificados, con el fin de evaluar su importancia, pertinencia y valor agregado para ciudadano, y realizar el posterior registro de los trámites ante el SUIT, de acuerdo a la versión más actualizada del mismo; se realizará una revisión a la normatividad de los trámites; y se elaborará una política de racionalización de trámites, por medio de un inventario, estandarización, simplificación, eliminación, optimización y automatización de los trámites que se prioricen.

- ✓ **ACTIVIDADES CONTENIDAS EN EL PLAN DE ACCION DEL SIG 2014 QUE HACEN PARTE DEL COMPONENTE DE LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:** Se definirá Política de operación para la racionalización de los trámites; se revisarán los procedimientos administrativos y trámites en la Administración y realizar el proceso de inscripción ante el SUIT en la nueva versión, se elaborará un Plan de modificación, o supresión de procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Municipal; se revisarán las hojas de vida de los trámites y servicios y actualizarla; se coordinará con los líderes de los procesos la revisión y actualización de la normatividad de las hojas de vida de los trámites y servicios; se realizará seguimiento del estado de actualización de los trámites en el SUIT; se realizará seguimiento y control al cumplimiento de la estrategia anti trámites del 2014; se realizará seguimiento y control al cumplimiento de la política de racionalización de trámites del 2013; se actualizará un inventario de los trámites y servicios.

Sin embargo es importante resaltar, que el año pasado, la Administración como resultado de una revisión de sus procesos, realizó las siguientes actividades dentro de la Política de Racionalización de Trámites de la vigencia del 2013, actividades a las cuales se realizarán seguimiento y control de su cumplimiento:

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
N o	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Solicitud de cambio de condición al programa Familias en Acción	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relajará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del programa Más Familias en Acción.	Eliminación del trámite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
2	Solicitud de Cambio de residencia Programa Familias en Acción	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relajará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del programa Más Familias en Acción.	Eliminación del trámite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
3	Solicitud de cambio de titular Programa Familias en Acción	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relajará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del programa Más Familias en Acción.	Eliminación del trámite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
4	Envío de solicitud de Correcciones programas Familias en Acción	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relajará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del	Eliminación del trámite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
N o	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
				programa Más Familias en Acción.				
5	Envío de solicitud de ingreso de menores al Programa Familias en Acción	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relazará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del programa Más Familias en Acción.	Eliminación del tramite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
6	Envío de solicitud de retiro de menores programa familias en acción	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relazará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del programa Más Familias en Acción.	Eliminación del tramite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
7	Solicitud de verificación de compromisos en educación del programa familias en acción	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relazará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del programa Más Familias en Acción.	Eliminación del tramite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
8	Solicitud de verificación de compromisos en salud del programa familias en acción	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relazará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del programa Más	Eliminación del tramite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
N o	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
				Familias en Acción.				
9	Solicitud de novedad en educación Programa Familias en Acción	Administrativa	Optimización	Se establecerán relaciones con las entidades educativas para que los beneficiarios que estudian en el municipio de Bello no tengan que presentar documentación .	Reducción de pasos del usuario	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
			Estandarización	Se está cumpliendo con directrices establecidas a nivel nacional por la Dirección Nacional de Más Familias en Acción.		Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
10	Solicitud de novedad en salud programa familias en acción.	Administrativa	Eliminación	El trámite no se está realizando debido a que el Departamento para la Prosperidad Social relazará cambios como resultado de la implementación de la nueva etapa del programa Más Familias en Acción.	Eliminación del tramite	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
11	Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado	Administrativa	Simplificación	Se reduce el tiempo de respuesta del trámite, de 3 días a expedirse de forma inmediata.	Reducción de pasos del usuario	Secretaría de Integración y Participación Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
N o	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
12	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Administrativa	Simplificación	Se Reduce este paso: Si se presenta pérdida o hurto Denuncia ante autoridad competente (si es por hurto o pérdida). Reducción del tiempo por reducción de pasos. Reducción de documentos- Reducción de requisitos y Reducción del tiempo de duración del trámite: Se respondía el trámite en una semana; se reduce a 3 días.	Reducción de pasos del usuario	Secretaría de Integración y Partición Ciudadana	01/10/2013	30/10/2013
13	Certificado de Alineamiento	Administrativa	Simplificación	Se debe de dejar de solicitar la copia del impuesto predial ya que la entidad posee dicha información	Consultas entre áreas o dependencias de la entidad	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014
		Administrativa	Interoperatividad	Se debe de dejar de solicitar a cuenta de Servicios Públicos se debe gestionar con EPM la información de las cuentas de servicios en los puntos de red de la Secretaria de Planeación	organizaciones EPM y Municipio con el fin de facilitarle al usuario la respuesta a su tramite	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014
14	Certificado permiso de ocupación	Administrativa	Simplificación	Se debe dejar de solicitar la copia de la Licencia de construcción y de la resolución, se debe instalar en el computador de la profesional universitaria la digitalización de la plano teca para tener dicha información	Reducción de pasos del usuario	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
N o	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
		Administrativa	Optimización	se debe de instalar en el computador de la profesional universitaria la digitalización de la planoteca para tener dicha información	Reducción de procedimientos internos	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014
15	Expedición certificado de zona de alto riesgo	Administrativa	Simplificación	Se debe de dejar de solicitar la copia del impuesto predial ya que la entidad posee dicha información	Consultas entre áreas o dependencias de la entidad	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014
		Administrativa	Interoperatividad	Se debe de dejar de solicitar a cuenta de Servicios Públicos se debe gestionar con EPM la información de las cuentas de servicios en los puntos de red de la Secretaria de Planeación	Enlace entre organizaciones EPM y Municipio con el fin de facilitarle al usuario la respuesta a su tramite	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014
16	Concepto del uso del suelo	Administrativa	Simplificación	Se debe de dejar de solicitar la copia del impuesto predial ya que la entidad posee dicha información	Consultas entre áreas o dependencias de la entidad	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014
		Administrativa	Interoperatividad	Se debe de dejar de solicitar a cuenta de Servicios Públicos se debe gestionar con EPM la información de las cuentas de servicios en los puntos de red de la Secretaria de Planeación	Enlace entre organizaciones EPM y Municipio con el fin de facilitarle al usuario la respuesta a su tramite	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014
17	Certificado de estratificación	Administrativa	Simplificación	Se debe de dejar de solicitar la copia del impuesto predial ya que la entidad posee dicha información	Consultas entre áreas o dependencias de la entidad	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
N o	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
		Administrativa	Interoperatividad	Hacer una enlace efectivo con las empresas prestadoras de servicios públicos que permita compartir la información de estratificación para la instalación y cobro de servicios públicos	Enlace entre organizaciones EPM y Municipio con el fin de facilitarle al usuario la respuesta a su tramite	Secretaria de Planeación	01/12/2014	30/12/2014
18	Licencia de exhumación	Administrativa	Simplificación	Eliminación de la tarifa estipulada para la realización del tramite	Reducción de la tarifa estipulada para el tramite	Secretaria de Salud	01/10/2013	30/10/2013
19	Certificado sanitario para vehiculos transportadores de alimentos	Administrativa	Simplificación	Eliminación de la tarifa estipulada para la realización del tramite	Reducción de la tarifa estipulada para el tramite	Secretaria de Salud	01/10/2013	30/10/2013
20	Certificado sanitario	Administrativa	Simplificación	Eliminación de la tarifa estipulada para la realización del trámite y Verificar estado de cumplimiento de normas en el histórico del establecimiento	Reducción de la tarifa estipulada para el tramite	Secretaria de Salud	01/10/2013	30/10/2013
21	Cesantías definitivas para docentes oficiales	Administrativa	Optimización	En los requisitos que se le solicita al usuario están los de: Certificación de salarios y tiempo de servicio. Estos dos documentos se deberían tramitarse internamente con el funcionario del proceso ya que esta información la posee la entidad en el sistema y así optimizamos el trámite en función de tiempo y agilidad.	Reducción de pasos del usuario	Secretaria de Educación y Cultura	01/10/2013	30/10/2013

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
N o	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
22	Declaratoria de Bienes de Interés Cultural Municipal.	Administrativa	Simplificación	Se puede rebajar el tiempo de ejecución a 180 días hábiles.	Reducción del tiempo de respuesta al usuario	Secretaría de Educación y Cultura	01/10/2013	30/10/2013

Desarrollo:

Ver anexo N°2 Identificación de Tramites – Listado Oficial de Tramites del Municipio de Bello

6.3 TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES

El Plan de Desarrollo “Bello Ciudad Educada y Competitiva” contempla en su numeral 4.4 la Línea 4: Ciudad con Credibilidad Institucional; y en su numeral 4.4.1 Desarrollo, Gestión Institucional y Rendición de Cuentas reza lo siguiente:

“La transparencia es un principio jurídico que se concreta especialmente en el derecho fundamental de acceder a la información pública; la aplicación del principio de transparencia y el respeto y garantía del derecho de acceder a ella, son elementos indispensables para afirmar que existe un verdadero Estado Social de Derecho, en el cual todas las personas pueden participar activamente en los asuntos que las afecten, y una Administración Pública comprometida con el bienestar general que busca generar confianza, credibilidad y gobernabilidad.

Esta labor encierra además de un compromiso social y ético, una responsabilidad en términos de calidad, de inversión social y de veracidad e imparcialidad de la información”.

En el Municipio de Bello, dentro de su Sistema Integrado de Gestión cuenta con el procedimiento P-DE-06 Procedimiento para la Rendición de Cuentas.

La rendición de cuentas de la Gestión de la Administración Municipal se realiza por medio de los siguientes canales: Periódico Institucionales de manera semestral; Audiencias Públicas semestralmente, a través de canal TVN, programas de televisión en el canal TVN “La Alcaldía cerca a usted”, y por medio de la página web.

ACTIVIDADES CONTENIDAS EN EL PLAN DE ACCION DEL SIG 2014 ORIENTADAS A DAR CUMPLIMEINTO AL COMPONENTE DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS: Se revisará y ajustará el

procedimiento de rendición de cuentas en el SIG; elaborar un cronograma para la elaboración del informe de gestión, y rendición de cuentas su estructura, formato para la recolección de la información; asistir al reciento del Concejo Municipal a la presentación del informe de gestión por Secretarías, entregar los informes de gestión anuales a las entidades de control mediante el seguimiento al Plan Indicativo y Plan de Acción del año 2013, Analizar y consolidar un informe de gestión de la Administración Municipal, revisar y aprobar un informe de gestión de la Administración Municipal, realización de un periódico bimensual, emisión central del programa de televisión en directo semanalmente, envío de boletines de prensa diario, realización de una audiencia pública para realizar la rendición de cuentas, y de esta manera incentivar la participación de ciudadanía que contribuya a la mejora continua.

Desarrollo:

Ver anexo N°3 Procedimiento para la Rendición de Cuentas

Ver anexo N°4 Canales de Interacción del Municipio de Bello

6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La atención al ciudadano en la Administración pasada estaba enmarcada dentro de la Política de Comunicación Pública, en su capítulo II, llamado Manual de Servicio; pretende la Administración actual dar un viraje a este tema y aplicar de acuerdo a la normatividad establecida el Manual de Atención al Ciudadano.

En este sentido, la definición de los aspectos a tener en cuenta para el logro de un sistema efectivo de atención integral al ciudadano, es una de las primeras tareas a emprender.

Por esta razón, el Manual de Atención al Ciudadano(a) de la Administración Municipal del Municipio de Bello es un instrumento que compendia los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye la forma adecuada de dirigirse a la Ciudadanía, llámese ciudadano(a) o entidad pública o privada, el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico y el trámite de las peticiones, quejas y reclamos al interior de la Administración Municipal.

Se busca que quien acuda a la Administración Municipal quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que el servicio o trámite que esperaba se le resolviera, llenara sus expectativas, además que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio de la claridad en la respuesta que le debió haber sido suministrada.

Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano(a), para que todos aquellos que atienden ciudadanos(as) de

manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la Administración Municipal.

Este instrumento se convertirá en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal, en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano(a), está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con el (a) ciudadano(a).

Adicional a lo anterior también es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal, en tanto que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano(a) que nos permita “convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre”.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Administración Municipal en la atención al ciudadano(a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, finalmente, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano(a) como instrumento de mejora de la gestión.

Con este Manual la Administración Municipal pretende, como fin principal, brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento y dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al ciudadano(a), especialmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, entre otras y finalmente poner a disposición la estrategia o plan de atención al ciudadano(a), que guiará a la Administración Municipal durante los años venideros.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El Plan de Estímulos e Incentivos que desarrolla el Municipio de Bello, se enfoca principalmente a la disminución del estrés en el entorno laboral y al mejoramiento de la productividad laboral, como eje fundamental de toda entidad en cumplimiento de su misión institucional.

Es por ello, que el objetivo principal lo constituye el brindar a los servidores públicos un ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo de aspectos fundamentales como lo son la interacción en equipo, el sentido de pertenencia

por la institución, participación creativa en todas las acciones institucionales, los cuales buscan la prestación de un mejor servicio, además tener en cuenta situaciones relacionadas con la integración de la familia del funcionario con acciones donde se perciba que ésta hace parte de alguna manera de todo lo que es el entorno institucional.

Además establecer un sistema de estímulos para los servidores públicos del Municipio de Bello, el cual estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, disposiciones legales y programas de bienes e incentivos, que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la Entidad en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Así mismo el municipio de Bello tiene como objetivo principal de la capacitación en la administración pública es mejorar la calidad de la prestación de los servicios a cargo del Estado, para el bienestar general y la consecución de los fines que le son propios, así como garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específicas en los empleados públicos y en las entidades.

- ✓ **ACTIVIDADES CONTENIDAS EN EL PLAN DE ACCION DEL SIG 2014 ORIENTADAS A FORTALECER LA ATENCION AL CIUDADANO:** Se elaborará un plan de socialización del Manual de Atención al Ciudadano; se difundirá el portafolio de servicios de la Administración Municipal; se implementará y optimizará procedimientos internos que permiten entregar trámites y servicios, se revisará y ajustará el procedimiento de gestión de las PQRS, se elaborarán informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que se presta a la comunidad, capacitar y sensibilizar a los funcionarios que atienden comunidad.

Desarrollo:

Ver Anexo N°5 Manual de Atención al Ciudadano

Ver Anexo N°6 Procedimiento de Gestión de trámites.

Ver Anexo N°7 Plan de Estímulos e Incentivos y Capacitaciones de los Servidores Públicos.

6. OTROS ELEMENTOS

7.1 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRS

Por regla general toda PQRS deberá responderse los peticionarios con referencia al término legal establecido para las entidades públicas, en el Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011); el cual inicia al día hábil siguiente de haber sido radicado en el Archivo Municipal

RETROALIMENTACIÓN/REQUERIMIENTO	TÉRMINO
Derecho de petición de interés general.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Derecho de petición de interés particular.	Plazo máximo de diez (15) días hábiles.
Derecho de petición de información (copias)	Plazo máximo de diez (10) días hábiles.
Derecho de formulación de consultas	Plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
Queja	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Reclamo	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición, queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder el plazo inicial.

Si existe norma contraria, que conceda un plazo diferente a los señalados, para resolver la solicitud del peticionario, de acuerdo a lo solicitado, se entenderá como término legal, el señalado especialmente en la ley.

6.2 OTROS

ANEXOS

1- Anexo N°1 Mapa de Riesgos de Corrupción

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
Proceso: Direccionamiento Estratégico Objetivo: Direccionar el desarrollo territorial, económico, social, cultural y ambiental del Municipio; así como el fortalecimiento Institucional; a través de la formulación e implementación de planes, programas y proyectos; gestionando la disponibilidad de recursos; haciendo seguimiento a su ejecución y tomando las acciones necesarias para lograr los objetivos planificados y los fines esenciales del Estado.	Realización de controles sin el rigor que exige la norma.	1	Realizar seguimiento indebido a la ejecución de los recursos con el fin de beneficiar a terceros.	Posible	Preventivo	Manual de contratación, Manual de interventoría.	Realizar controles al azar para determinar si los encargados de realizar el seguimiento a la ejecución de los recursos, los están efectuando acorde con la normatividad.	Secretarios de Despacho.	Porcentaje de controles en los que se encuentran fallas en el seguimiento de la ejecución de los recursos.
	Posibles acuerdos entre funcionarios públicos y terceros para su beneficio.	2	No implementación de los planes programas y proyectos del municipio con el fin de beneficiar a terceros.	Posible	Preventivo	Plan de Desarrollo, Plan Indicativo, Planes de Acción, Informes de Rendición de Cuentas, Evaluación, Control y Seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal.	Tomar las medidas que sean necesarias para ejecutar los proyectos de acuerdo a su programación original y que se obtengan los resultados previstos en los mismos.	Secretarios de Despacho.	Eficacia del Plan de Desarrollo
	Rubros Presupuestales con vacíos de información.	3	Incumplimiento de Metas de Plan de Desarrollo	Posible	Correctivo	POAI Plan Plurianual de Inversiones Banco de Proyectos	Armonizar las afectaciones presupuestales con Banco de Proyectos y Plan de Desarrollo.	Secretario de Hacienda	Nº Presupuesto anual armonizado.
	Incertidumbre Presupuestal	4	Subdimensionamiento de Metas de Plan de Desarrollo	Posible	Correctivo	POAI Plan Plurianual de Inversiones Plan de Acción	Aterrizar los Horizontes Presupuestales a la realidad fiscal.	Secretario de Hacienda	Nº Presupuesto anual aterrizado.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Inexistencia de Plan Estratégico	5	Ineficiente Planeación	Casi Seguro	Preventivo	Políticas Públicas Plataforma Estratégica POT	Gestionar la Formulación de Plan Estratégico territorial participativo.	Consejo de Gobierno, Secretario de Planeación	Nº Plan Estratégico Formulado.
	No aplicación del Modelo de Gestión por Procesos.	6	Inadecuada Gestión	Casi Seguro	Preventivo	SIG	Aplicar el Modelo de Gestión.	Consejo de Gobierno.	Nº Modelo de Gestión Operando
Proceso: Planeación Administrativa y financiera. Objetivo: Planificar económica y financieramente el municipio de Bello, para la toma de decisiones de operación, inversión y financiación a corto, mediano y largo plazo en pro de su desarrollo sustentable, sostenible, competitivo buscando el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio	Falta de control en el sistema integrado SICOF	1	Pago doble de cuentas	Casi seguro	Correctivo	Hojas de vida; manuales procedimientos	Crear un control de pago dentro del SICOF	Jefe de oficina	Porcentaje de pagos dobles
	Indebido registro de la documentación, no revisión adecuada de lo ingresado o devuelto	2	Pérdida de documentación	Casi seguro	Correctivo	Planilla, Hojas de vida; manuales procedimientos	Registro planilla integral de trámites y servicios	Jefe de oficina	porcentaje de documentación pérdida
	No se respetan los conductos regulares, ni lo establecido en las hojas de vida, manuales, o normatividad	3	Pagos no acordes con lo establecido en los actos administrativos	Casi seguro	Correctivo	Hojas de vida; manuales procedimientos	Realizar los trámites de acuerdo a la normatividad, las hojas de vida y los manuales	Jefe de oficina	Monto de pagos no acordes con lo establecido
	desviación de recursos a otras prioridades	4	Desface en el Presupuesto	Posible	Preventivo	Análisis presupuestal de Gobierno Ley 715	No cambiar las asignaciones desde la Administración Central	Secretario de Educación, Líder del proceso Administrativo y financiera	Presupuesto desviado / presupuesto apropiado
	Se falsifican documentos con el fin de no pagar o evadir requisitos legales. Fallas en las revisiones o controles	5	Adulteración documentos	Casi seguro	Correctivo	Sistema General de Seguridad Social en Salud	Verificar la información en los sistemas de control (pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud; confrontar plazos y formas de pagos en los contratos)	Jefe de oficina	Porcentaje documentos adulterados

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
Proceso: Comunicaciones. Objetivo: Generar estrategias que permitan el flujo de la comunicación, al interior de la Administración Central Municipal, entre esta, la comunidad y los diferentes grupos de interés	Falta de formación de líderes comunicadores en la alta dirección	1	Ausencia de canales de comunicación	Casi seguro	Correctivo	Comités Técnicos, Comités Primarios, Política de Comunicación Pública, diferentes canales de comunicación interna existentes	*Seguimiento de los comités primarios y técnicos para verificación de su cumplimiento. *Implementación de nuevas estrategias tecnológicas de comunicación.	Líder del proceso de comunicaciones	Numero de Comités Realizados y Porcentaje de nuevas estrategias de comunicación implementadas
	Obedecer a favores políticos	2	Concentración de las pautas publicitarias en medios de bajo impacto	Casi seguro	Correctivo	Plan de Medios	Diseño de un plan de medios acorde con el estudios de medios	Líder del proceso de comunicaciones	Número de pautas/Número de medios - Número de medios de bajo impacto/Número de medios
	Inmediatez de las acciones eventuales	3	Falta de planeación	Posible	Preventivo	Calendario Oficial de eventos	Plan de Acción del plan de Desarrollo y el POAI	Secretarios Despacho	Número de eventos no Programados/Número de eventos totales
	Falta de una adecuada estructura para el proceso de comunicaciones	4	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Casi seguro	Correctivo	Política de Comunicación Pública	Creación de la oficina de Comunicaciones, reforma Administrativa para la creación.	Alcalde - Consejo de Gobierno	Número de actividades/número de personas
	Falta de una adecuada estructura para el proceso de comunicaciones	5	Ocultar información considerada pública a la ciudadanía	Posible	Preventivo	Política de Comunicación Pública	*Seguimiento de los comités primarios y técnicos para verificación de su cumplimiento. *Implementación de nuevas estrategias tecnológicas de comunicación.	Líder del proceso de comunicaciones	Numero de Comités Realizados y Porcentaje de nuevas estrategias de comunicación implementadas

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
Proceso: Gestión Social. Objetivo: Identificar las necesidades de la comunidad relacionadas con su desarrollo humano, con el fin de contribuir a la solución de los problemas y el goce efectivo de los derechos de una manera oportuna, eficaz y sostenible en el contexto social, económico, recreativo, ambiental y cultural, para la sana convivencia.	Falta de interés de la comunidad para asistir a eventos de movilización social	1	Incumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.	Casi Seguro	Correctivo	Sensibilizar el Plan de Desarrollo, Plan de Acción, entre otros. Convocar a la comunidad a la Rendición de Cuentas. Procedimiento de Difusión de información interna y externa.	Difundir por diferentes medios de comunicación, tanto de la Administración, como la utilización de la oficina de comunicaciones, las JAC, las JAL y Parroquias.	Secretaría de Bienestar e Integración Social	No. De difusiones y comunicaciones a la comunidad. No. De medios utilizados.
		2	Falta de Planeación	Casi Seguro	Correctivo	Aplicación de la hoja de vida del trámite. El procedimiento de Gestión Social y el Plan de gestión social.	Planear los eventos de movilización con la sensibilización y participación de la comunidad, y los grupos poblacionales.	Secretario de Integración Social, funcionarios responsables del proceso.	Grupos poblacionales participando / Grupos poblacionales convocados. Comunidad asistente/ Comunidad convocada.
	Asignación presupuestal insuficiente	3	Poca cobertura en los programas sociales hacia la comunidad	Casi Seguro	Correctivo	Plan de Desarrollo, Plan de Acción, el POAI, Políticas públicas, Planes Decenales. Procesos Procedimientos. Plan de Gestión Social.	Gestión permanente de recursos. Voluntad Política	Secretario de Bienestar Social	Presupuesto Ejecutado / Presupuesto programado. Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Gestionado
	Falta de ética de funcionarios, escasez de recursos	4	Utilización inadecuada del presupuesto asignado	Casi Seguro	Correctivo	Plan de Desarrollo, Plan de Acción, el POAI, Políticas públicas, Planes Decenales. Procesos Procedimientos. Plan de Gestión Social.	Control a la ejecución de actividades planeadas, elaboración del PAC	Secretario de Bienestar Social	Actividades Ejecutadas/ Actividades Programadas
	Pérdida de credibilidad de la comunidad por falta de información oportuna, adecuada y veraz.	5	Posible inasistencia de la comunidad a los servicios relacionados con la Gestión Social ofertados por la Administración Central Municipal	Posible	Preventivo	Procedimiento de Difusión de información interna y externa. Política de comunicaciones. Comité Técnico y Primario.	Difundir por diferentes medios de comunicación, tanto de la Administración, como la utilización de la oficina de comunicaciones, las JAC, las JAL y Parroquias.	Secretario de Bienestar Social y funcionarios responsables del proceso.	No. De difusiones y comunicaciones a la comunidad. No. De medios utilizados.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Falta de coordinación y articulación de las dependencias de la Administración Central Municipal, en la programación de los diferentes servicios de gestión social hacia la comunidad	6	Posible incumplimiento del cronograma de los servicios relacionados con la Gestión Social.	Casi Seguro	Correctivo	Calendario anual de la Administración Central. Procedimiento de Difusión de información interna y externa. Política de comunicaciones. Comité Técnico y Primario.	Ajustar en el Procedimiento de Gestión Social, que las secretarías que participan en el proceso enviarán trimestralmente al proceso de Comunicaciones la programación de los servicios ofertados para que se consolide y publique en la página web la agenda pública.	Oficina de Organización y métodos, Planeación.	Procedimiento de Gestión Social ajustado
	No hay planeación. Personal contratado que no cumple con los perfiles requeridos, o usurpación de funciones al personal de planta	7	Posible Sobrecarga laboral. Inadecuado servicio al usuario. Insatisfacción de la comunidad, insatisfacción del personal de planta.	Casi Seguro	Correctivo	Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Manual de funciones. Planes decenales. POAI.	Respetar las funciones del funcionario que cumple con los perfiles de acuerdo a las necesidades reales de la oficina. Requerimiento de personal contratado con el perfil según proyectos programados	Secretario de Bienestar Social.	Personal contratado (número) / Personal requerido (número). Número de profesionales contratados que no se ajustan al perfil requerido / Número de contratistas con el perfil requerido / Número de personas contratadas
	Posibles irregularidades en la adjudicación de subsidios.	8	Prestación ilegal de servicios	Posible	Preventivo	Hojas de vida de trámites y servicios, procedimiento de trámites y servicios, Plan de requisitos del Departamento de la Prosperidad Social, normograma.	Reglamentar y aplicar el Comité Gerontológico, según el Decreto 3771 de 2007 Actualizar el normograma.	Secretario de Bienestar Social.	Número de subsidios entregados / Número de Subsidios asignados por el Ministerio de Trabajo
	Posible falta de promoción de la afiliación y cofinanciación al régimen subsidiado de la población bellanita.	9	Omisión	Posible	Preventivo	Hojas de vida de trámites y servicios, procedimiento de trámites y servicios, Gestión Social, Plan de requisitos del Departamento de la Prosperidad Social	Elaborar el manual de la estrategia comunicacional	Secretario de Bienestar Social y funcionarios responsables del proceso.	Manual d estrategia comunicacional elaborada

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.							
	Falta de credibilidad en el personal de planta.	10	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Casi Seguro	Correctivo	Manual de funciones, Selección de personal con criterios específicos, procedimientos de selección de personal (talento humano). manual de proceso disciplinario	Aplicar el manual de funciones y criterios específicos con el personal de planta, procedimientos de selección de personal, aplicar manual de proceso disciplinario	Secretario de Bienestar Social	Aplicación de las herramientas existentes en el sistema
	Ofrecimiento de dinero por conseguir más rápido el servicio. Intrigas políticas, Amiguismo	11	Usufructo por prestación de un servicio gratuito	Posible	Preventivo	Código de ética	Inducción a los funcionarios en ética y valores. Publicación de la gratuidad del servicio. Controles internos de la dirección. Sanciones disciplinarias. Incluir en las encuestas de satisfacción del servicio la gratuidad.	Secretario de Educación y Líder del proceso de patrimonio.	Visitantes encuestados / total de visitantes
	Uso indebido de la información o abuso del poder	12	Posible Filtración de la información, intereses personales o deseo de favorecer a terceros, desconocimiento de los procesos establecidos	Posible	Preventivo	Selección de personal con criterios específicos, procedimientos de selección de personal (talento humano).	Concientización al equipo de colaboradores del despacho sobre confidencialidad	Secretario de Bienestar Social	Número de sesiones de concientización realizadas en el año
	Omitir la información del beneficiario. Asignar el subsidio a quien no lo necesita	13	Otorgar indebidamente el subsidio de Mejoramiento de Vivienda.	Posible	Preventivo	Decreto Municipal con los requisitos para acceder	Definir claramente una Política Municipal sobre los requisitos para acceder al subsidio-diseñar lista de chequeo, establecer controles.	Nivel Operativo y Ejecutivo de la dependencia	Porcentaje de subsidios asignados debidamente verificados (No. subsidios aprobados / No. subsidios solicitados x 100)
	Alterar la información, Asignar el subsidio a quien no lo necesita	14		Posible	Preventivo	Recopilación de evidencias legales provenientes de los sistemas de información estatales	Visita domiciliario, verificación en el sistema general de información, sisben. Cuenta servicios públicos.	Nivel operativo y profesional Ejecutivo de la dependencia	Porcentaje de subsidios asignados debidamente verificados (No. subsidios aprobados / No. subsidios solicitados x 100)

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN											
Entidad MUNICIPIO DE BELLO											
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".											
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO					
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración		Acciones	Responsable	Indicador		
		No.	Descripción		Tipo de Control	Administración del Riesgo					
	Omitir la información del beneficiario. Asignar el subsidio a quien no lo necesita	15					Decreto Municipal con los requisitos para acceder	Definir claramente una política municipal sobre los requisitos para acceder al subsidio-diseñar lista de chequeo, establecer controles.	Nivel operativo y profesional Ejecutivo de la dependencia	Porcentaje de subsidios asignados debidamente verificados (No. subsidios aprobados / No. subsidios solicitados x 100)	
	Omitir la información del beneficiario. Asignar el subsidio a quien no lo necesita	16					Recopilación de evidencias legales provenientes de los sistemas de información estatales	Visita domiciliario, verificación en el sistema general de información, sisben. Cuenta servicios públicos.	Nivel operativo y profesional Ejecutivo de la dependencia	Porcentaje de subsidios asignados debidamente verificados (No. subsidios aprobados / No. subsidios solicitados x 100)	
	Falta de compromiso con la institucionalidad	17	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Posible	Preventivo			Sistema de información en línea con clave de acceso y vigilancia por entes de control	Optimizar los sistemas de información de Gestión social	Oficina de Salud publica	Numero de inconsistencias / total de beneficiarios
		18	Posible Amiguismo y clientelismo que genere desigualdad en la prestación del servicio	Posible	Preventivo						
		19	Cobrar por el tramite	Posible	Preventivo						
							Verificación de cumplimiento de los requisitos para acceder a los programas	Verificar el cumplimiento de los requisitos antes de entregar los subsidios	Oficina de Salud publica	Número de quejas recibidas gestión social/Numero total de personas atendidas	

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
Proceso: Gestión de Trámites. Objetivo: Garantizar la prestación de los trámites delegados por otras entidades y los propios de la Administración Central Municipal de manera oportuna y confiable, cumpliendo los requisitos legales aplicables, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	Un solo funcionario conoce y maneja los sistemas de información para atender un trámite. No se realizan copias de seguridad de los sistemas de información.	1	Sistemas de información susceptibles de manipulación	Possible	Preventivo	Manuales de manejo de los sistemas de información. Hola de vida de los trámites	1. Capacitar a otros funcionarios en el manejo de los sistemas de información. 2. Realizar mensualmente un seguimiento aleatorio a trámites cuyo resultado debe coincidir con el del Sistema de Información. 3. Realizar cada tres meses una copia de seguridad del Sistema de Información.	1. Funcionario encargado del trámite. 2. Jefe inmediato del funcionario encargado del trámite. 3. Oficina de sistemas	% de trámites que no coinciden con los resultados de los sistemas de información que los soportan (número de trámites que no coinciden con los resultados de los sistemas de información que los soportan/numero de trámites realizados
	Influencias políticas sobre el funcionario que realiza el trámite. Ofrecimiento de dinero por particulares para obtener tramites que les beneficien. Funcionarios mal remunerados y con inestabilidad laboral	2	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Possible	Preventivo	Hola de vida de los trámites. Sistemas de información.	Vincular funcionarios mediante procesos de meritocracia. Ajustar las escalas salariales de los funcionarios del municipio. Vincular a los funcionarios con contratos que les ofrezcan estabilidad laboral. Realizar mensualmente un seguimiento aleatorio a trámites para verificar si se realizaron conforme a la norma o tienen algún tipo de manipulación.	1. Alcalde. 2. Oficina de Talento Humano 3. Jefe inmediato del funcionario encargado del trámite.	% de trámites en los que se evidenció manipulación para favorecer intereses personales (de trámites en los que se evidenció manipulación para favorecer intereses personales/numero de trámites realizados

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.							
	tráfico de influencias desconocimiento por la variación constante de la norma y cambios legislativos permanentes	3	posible realización de un trámite sin el cumplimiento de los requisitos establecidos	Posible	Preventivo	hoja de vida de Tramite/servicio manual de procedimientos del Tramite/Servicio	interventoria permanente actualización permanente de la norma	secretario subsecretario gerente de TMB	# de tramites satisfactorios /# tramites solicitados
	falta de continuidad en la interventoria deficiencias presupuestales	4	posible falta de interventoria permanente al contrato de concesión TMB	Casi Seguro	Correctivo	manual de interventoria nombrar supervisor de la interventoria asignar presupuesto	contratar una interventoria permanente por el tiempo de duración de la concesión	alcalde secretario de hacienda	tiempo de contrato de concesión/tiempo de contrato de interventoria
	Desconocimiento por parte del usuario de los requisitos y procedimiento para el trámite	5	Cobro por realización de trámite o prestación de servicio	Posible	Preventivo	*Políticas de operación *Hoja de Vida de tramite y servicio	*Realizar encuesta de satisfacción a los usuarios *Publicar hoja de Vida de trámites y servicios por los diferentes medios de comunicación.	*Secretario de Despacho *Comunicaciones *Profesional Universitario	%Satisfacción de usuarios # publicaciones de la Hoja de Vida de Trámites y Servicios
	*Incumplimiento de los requisitos para el trámite *Tiempo del trámite.	6	Tráfico de influencias, amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	*Hoja de Vida de tramite y servicio *Plantilla de solicitud de trámites y servicios *Normograma *Lista de chequeo de los requisitos para el trámite de reconocimiento deportivo	*Verificar documentos soporte de los trámites *Evaluar los tiempos de los trámites *Elaborar lista de chequeo de los requisitos para el trámite de renovación deportiva	Profesional Universitario	% de solicitudes negadas por incumplimiento de los requisitos para la entrega del trámite Promedio de tiempo de respuesta *Una lista de chequeo elaborada para renovación del reconocimiento deportivo elaborada

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.							
	*Falta de controles y seguimiento a la atención de PQRS	7	Incurrir en faltas disciplinarias por respuesta inoportuna a derechos de petición.	Posible	Preventivo	*Proceso de Gestión de PQRS *Sistema de Gestión Documental *Facilitador de PQRS	*Verificar los tiempos de respuesta en gestión documental *Presentar informes mensuales de las peticiones	Profesional Universitario	% peticiones respondidas % peticiones respondidas oportunamente
	Sobre demanda de solicitudes de vigilancia y control	8	Posible Amiguismo y clientelismo que genere desigualdad en la prestación del servicio de acuerdo con el orden de llegada de la solicitud	Casi Seguro	Preventivo	Atención de todas las solicitudes	Atención de solicitudes por numero de radicado de llegada	Oficina de Salud publica	Número de quejas recibidas sobre la atención de la solicitud por radicado/Numero total de solicitudes recibidas
		9	Soborno y Cohecho	Casi Seguro	Correctivo		Oficina de Salud publica	Numero de controles y seguimientos a las solicitudes de gestión de tramites/ Numero total de solicitudes del proceso de gestión de tramites	
		10	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	Casi Seguro	Correctivo		Oficina de Salud publica		
		11	Cobro adicional por la realización del trámite	Casi Seguro	Correctivo		Oficina de Salud publica	Numero de Estrategias de comunicación realizadas a los usuarios del proceso de gestión de tramites	
	Necesidad de adquisición urgente. Intrigas personales y políticas	12	Cobro por el trámite de liquidación de cesantías, recibo de prebendas para agilizar el trámite	Posible	Preventivo	Régimen especial. Decreto 2277/79 y 1278/2002. Ley 91/89, Ley 6/1945, LEY 60/93.	Control fiscal a la gestión de trámites de liquidación de Cesantías y Tramite de pensiones	Secretario de Educación y Cultura y Líder de proceso Talento Humano.	Solicitudes de liquidación de Cesantías controladas previamente / Total de solicitudes recibidas

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						
	Desactualización de los funcionarios en la normatividad cambiante tramites	13	No cumplimiento de las competencias delegadas por ley	Casi Seguro	Correctivo	Mecanismos de actualización permanente	Constante actualización y socialización de la normatividad sobre gestión de tramites	Oficina de Salud publica	Numero de actualizaciones realizadas de gestión de tramites a los funcionarios del proceso
	Suplantación o falsedad en documentos	14	Intereses personales o deseo de favorecer a terceros, desconocimiento de los procesos establecidos	Posible	Preventivo	Hoja de vida de trámites y servicios. Procedimiento de trámites y servicios.	Verificación de la veracidad de los documentos.	Secretario de Bienestar Social y funcionarios responsables del proceso.	No.De documentos falsos o suplantaciones detectados/No. De trámites adelantados
	Expedir certificaciones falsas de Autos o Personerías Jurídicas o certificados de Representación legal	15	Beneficiar a una persona jurídica o particular, por la legalidad de un trámite	Posible	Preventivo	Hojas de vida de trámites y servicios, procedimiento de trámites y servicios, normograma.	Mantener actualizado el registro de dignatarios y organismos comunales.	Secretario de Bienestar Social y funcionarios responsables del proceso.	Registro de dignatarios y organismos comunales actualizado.
	Pérdida, adulteración o deterioro de la información y desinformación a entes de control y comunidad	16	No hay administración documental definida por Secretaría.	Posible	Preventivo	Administración de archivo Central y Gestión documental	Implementación del sistema de archivo y gestión documental reglamentarios por cada oficina.	Secretario de despacho	Nivel de implementación del sistema de archivo y gestión documental en la Secretaría.
	Incumplimiento de normas	17	Detrimiento patrimonial a la entidad por sanciones en dinero e inhabilidades	Posible	Preventivo	Procesos y procedimientos documentados e implementados, indicadores de gestión y administración de los riesgos institucionales. Auditorías internas y de calidad. Procedimientos comités técnicos y primarios.	Realizar oportunamente los comités técnicos y primarios. Actualizar el normograma. Comunicación oportuna de la oficina jurídica y abogados de la Secretaría a todo el personal de la misma.	Secretario de Bienestar Social, funcionarios responsables del proceso	Comités programados/comités realizados. Normograma actualizado. Comunicación oportuna

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Falta de conocimiento de las normas de ley a aplicar.	18	Nulidades, vencimiento en los procesos.	Posible	Preventivo	Plan de capacitación.	Capacitación y actualización permanente. Vigilancia continúa por parte del jefe de oficina en las tareas adelantadas por el personal a su cargo.	Secretario de Bienestar Social	Número de casos ajustados durante el período / Número de casos identificados con falla en el debido proceso durante el período.
	Incumplimiento	19	Posible realización de un trámite sin el cumplimiento de los requisitos establecidos para el mismo.	Posible	Preventivo	Procedimiento de trámites y servicios, hojas de vida de trámites y servicios.	Verificación de los requisitos exigidos por ley y documentados. Normograma	Secretario de Bienestar Social y funcionarios responsables del proceso.	No. Trámites detectados sin el lleno de los requisitos /No.Detrámites adelantados
	No se cuenta con los suficientes asesores jurídicos / personal no capacitado	20	Retraso en los trámites, errores en la aplicación de la normatividad respectiva	Posible	Preventivo	Procedimiento de trámites y servicios, hojas de vida de trámites y servicios.	Vincular de planta personal capacitado e idóneo.	Secretario de Bienestar Social y funcionarios responsables del proceso.	Numero de solicitudes resueltas / Número de solicitudes presentadas
	Falta de oferta institucional, falta de soporte técnico, falta de vehículo.	21	Posible represamiento de las solicitudes de Trámites presentadas en la Secretaria de gobierno	Posible	Correctivo	Plan de acción- POT, poai	fortalecimiento del recurso humano	Secretario de Gobierno	numero de solicitudes / numero de casos resueltos

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
Proceso: Asesoría y Asistencia. Objetivo: Orientar y acompañar a la comunidad en la solución de sus necesidades y requerimientos de forma oportuna y confiable.	Falta de oferta institucional	1	Posible represamiento de las solicitudes de asesoría y asistencia presentadas en la Secretaría de gobierno	Posible	Correctivo	Plan de acción- POT	fortalecimiento del recurso humano	Secretario de Gobierno	numero de solicitudes / numero de casos resueltos
	Tráfico de influencias	2	Posible pérdida o deterioro de documentos - Utilización de información privilegiada con fines ilícitos	Posible	Correctivo	Formular denuncia penal y/o disciplinaria	implementación con software de seguridad- Control	Secretario subsecretario, Director ,comisarios, inspectores, corregidor	numero de casos denunciados
	Falta de valores éticos del funcionario público frente a la función pública	3	Posible exigencia de dadas o dinero en doble vía	Posible	Preventivo	Código de Ética	inducción , re inducción y plan de capacitación	Secretario de Gobierno	numero de casos PQRS
	Falta de valores éticos del funcionario público frente a la función pública (interés personal o en favor de un usuario)	4	Posible aprovechamiento y manipulación del software	Posible	Preventivo	SIG (Código de Ética, Código del buen Gobierno)	Sensibilización en valores	Secretario de Gobierno	numero de casos reportados o conocidos
	autosuficiencia del funcionario, asuntos personales	5	Posible extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	SIG (Código de Ética, Código del buen Gobierno)	Cumplimiento con el Manual de funciones	El Propio Funcionario	# de caso concreto
	Condiciones Físicas, Tráfico de influencias, Amenazas,	6	Posible Manipulación en las Asesoría	Casi Seguro	Correctivo	SIG (Código de Ética, Código del buen Gobierno)	Denuncias	Secretario de Gobierno	# de casos denunciados
	No se cuenta con suficientes recursos (económicos, humanos logísticos e infraestructura) para la atención de servicios de asesoría y asistencia.	7	No efectividad en la atención del servicio de asesoría y asistencia	Casi seguro	Preventivo	Generar equidad en la Asignación de los recursos suficientes para la ejecución directa y/o por cofinanciación a los proyectos del plan de desarrollo que tienen que ver con la asesoría y asistencia	Realizar evaluación al plan de Acción y hacer los correctivos para cumplir con los proyectos del plan de desarrollo.	Secretaría de Hacienda/COMFIS/ALC ALDE	Valor de los recursos otorgados a los proyectos/Valor total asignado

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Incurrir en decisiones ajustadas a beneficiar intereses particulares	8	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Posible	Preventivo	Garantizar la evaluación pertinente de los trámites/servicios y tomar las decisiones correspondientes	Realizar seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31	Secretario de despacho y los directores administrativos	No. de asesorías evaluadas y cumpliendo con los requisitos/ No. De Asesorías prestadas
	No existen Mecanismos tecnológicos que permitan la asignación efectiva de turnos.	9	Posible Amiguismo y clientelismo que genere desigualdad en la prestación del servicio	Casi Seguro	Preventivo	Atención por orden de llegada (Fila)	Asignación de turnos por medio de ficheros conforme al orden de llegada	Subsecretaria Administrativa y Financiera	Numero de quejas recibidas sobre la asesoría por turno/Numero total de personas asesoradas
	No existe el proceso en línea, y no existe servicios descentralizados	10	Posible Amiguismo y clientelismo que genere desigualdad en la prestación del servicio	Casi Seguro	Correctivo	Prestación del servicio únicamente de forma personal y en tomas barriales (Atención Primaria en Salud)	No existen mecanismos de asesoría en gobierno en línea ni procesos descentralizados para la atención permanente.	Subsecretaria Administrativa y Financiera/Oficina de Sistemas	Numero total de atenciones en gobierno en línea y descentralizados/Numero total de atenciones de asesoría y asistencia
		11	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Casi Seguro	Correctivo				
	Desactualización de los funcionarios en la normatividad cambiante en el sistema general de seguridad social en salud	12	Inconsistencias en la información suministrada a la ciudadanía	Posible	Preventivo	Mecanismos de actualización permanente	Constante actualización y socialización de la normatividad sobre el sistema de seguridad social en salud.	Subsecretaria Administrativa y Financiera	Numero de actualizaciones realizadas de la normatividad en el SGSSS
	Falta de revisión y mejoramiento del servicio del proceso	13	Falta de autocontrol en las actividades que cada Secretaría realiza	Posible	Preventivo	Caracterización del proceso Procedimiento del proceso Hoja de vida de los trámites y servicios	Crear al interior de la Dependencia, mecanismos que permitan la verificación del cumplimiento de los requisitos que se exigen para ser beneficiarios de una asesoría o asistencia técnica	Secretario de Despacho Directores Administrativos	N° de mecanismos generados

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
Proceso: Desarrollo Integral del Territorio. Objetivo: Gestionar e implementar planes, programas y proyectos en los ámbitos sociales, culturales, políticos, económicos, tecnológicos, ambientales y espaciales; que contribuyan a la transformación de la ciudad, de forma tal que permitan mejorar la calidad de vida y el desarrollo humano de los Bellanitas.	Falta de verificación de la documentación presentada por los proponentes	1	Adulteración de Documentos	Posible	Preventivo	Proceso de licitación (calificación de propuestas)	Verificar la autenticidad de los documentos presentados por los proponentes	Asesoría Jurídica	Porcentaje de documentos verificados N° de documentos revisados y verificados *100 / N° de propuestas presentados
	Favoritismo Presiones políticas Interés económicos particulares	2	Incurrir en las causales de faltas disciplinarias o incumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias	Casi Seguro	Correctivo	Hoja de vida de los servicios prestados Procedimiento del procesos	Crear nuevos mecanismos de control para dar cumplimiento a lo establecido por Ley	Supervisor de contratos Secretario de Despacho	N° de mecanismos generados
	Falta de seguimiento y ajuste a los procesos	3	Falta de autocontrol en las actividades que cada Secretaría realiza	Posible	Preventivo	Caracterización del proceso Procedimiento del proceso Hoja de vida de los trámites y servicios	Revisar y ajustar la hoja de vida de los servicios del proceso	Líderes del proceso	No de hojas de vida revisadas y ajustadas
	*Falta de planificación priorizada *Un plan de desarrollo mal elaborado *intereses particulares en la implementación y ejecución de los proyectos *concentración de poder	4	Priorizar planes y proyectos de manera indebida o no acorde con las necesidades apremiantes y los recursos disponibles	Posible	Preventivo	*Planificar de acuerdo a las prioridades establecidas en cada una de los planes *Asignar los recursos para los proyectos y planes determinados como prioritarios en cada una de las vigencias *Todos los proyectos y planes priorizados se incorporen en el POAI * Delegar el cumplimiento de ejecución de los proyectos y planes priorizados en cada una de las Secretarías	*Hacerle Seguimiento a los planes y proyectos Priorizados *Hacerle seguimiento al POAI *Hacerle seguimiento a la ejecución presupuestal	Alcalde Secretarios de Despacho Asesor Jurídico	% Proyectos priorizados y ejecutados

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Rubros Presupuestales con vacíos de información.	5	Incumplimiento de Metas de Plan de Desarrollo	Posible	Correctivo	POAI Plan Plurianual de Inversiones Banco de Proyectos	Armonizar las afectaciones presupuestales con Banco de Proyectos y Plan de Desarrollo.	Secretario de Hacienda	Nº Presupuesto anual armonizado.
	Incertidumbre Presupuestal	6	Subdimensionamiento de Metas de Plan de Desarrollo	Posible	Correctivo	POAI Plan Plurianual de Inversiones Plan de Acción	Aterrizar los Horizontes Presupuestales a la realidad fiscal.	Secretario de Hacienda	Nº Presupuesto anual aterrizado.
	Inexistencia de Plan Estratégico	7	Ineficiente Planeación	Casi Seguro	Preventivo	Políticas Públicas Plataforma Estratégica POT	Gestionar la Formulación de Plan Estratégico territorial participativo.	Consejo de Gobierno, Secretario de Planeación	Nº Plan Estratégico Formulado.
	No aplicación del Modelo de Gestión por Procesos.	8	Inadecuada Gestión	Casi Seguro	Preventivo	SIG	Aplicar el Modelo de Gestión.	Consejo de Gobierno.	Nº Modelo de Gestión Operando
	Faltas de información para postulación a cofinanciación	9	Gestión ineficiente para proyectos	Posible	Preventivo	Plan de Desarrollo y Banco de Programas y Proyectos de Inversión	Acceso permanente a la oferta pública de proyectos de inversión externa	Todos los Secretarios de despacho	Nº de Proyectos Viabilizados
	Falta de control en la focalización de la inversión	10	Focalización de la inversión de recursos en busca de beneficio particular	Posible	Preventivo	SISBEN, Plan de Desarrollo, Estratificación Urbana y Rural y Políticas Públicas para población vulnerable	Establecer controles de revisión previos a las adjudicaciones y realizar seguimiento	Todos los Secretarios de despacho	% de recursos de inversión que se invirtieron efectivamente en atención a la población vulnerable (recursos otorgados/recursos solicitados*100)
Proceso: Formación Ciudadana. Objetivo: Brindar formación a la comunidad bellanita que promueva su participación activa, de acuerdo con sus necesidades, apuntando al mejoramiento de su calidad de vida.	Clientelismo Favoritismo Interés económico del funcionario	1	Lucro en el proceso de inclusión e inscripción en las capacitaciones que son de carácter gratuito	Posible	Preventivo	Código de Ética Código de Buen Gobierno	Divulgación de los programas gratuitos ofrecidos por la Administración Municipal	Secretario de Despacho Directores Administrativos Oficina de Comunicaciones	Número de comunicaciones dirigidas a la comunidad sobre los programas gratuitos ofrecidos
							Incluir en el formato de evaluación de la formación un ítem que haga referencia a alguna situación de corrupción	Secretaría de Planeación	Formato de Evaluación de la Formación modificado

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Falta de ética de la persona, incumplimiento en el contrato, pérdida de material e insumos entregados	2	Posible cobro a la población beneficiada	Posible	Preventivo	SIG (Código de Ética, Código del buen Gobierno)	Denuncias -terminación de contrato	Secretario de gobierno(Interventor)	numero de sobre numero de capacitaciones programadas d
	Mal manejo de los recursos. Influencias políticas. Intereses personales o lucro	3	Desviación de recursos a destinos diferentes al objeto de destinación	Posible	preventivo	Cumplir con el plan de Desarrollo y cumplir con los planes de calidad Educativa.	Estricto control del sistema de contratación. Seguimiento al proceso de selección de los oferentes. Capacitaciones y Sensibilización al personal en ética y profesionalismo. Manual de Funciones	secretario de Educación y Cultura, líder del proceso	presupuesto ejecutado en contratos para calidad/ presupuesto asignado a calidad
	Influencias políticas. Intrigas políticas. Abuso del poder.	4	Cobro por el préstamo de espacios.	Posible	Preventivo	Proyecto de desarrollo Cultural. Programas de formación Artística y Cultural	Revisión periódica al proceso. Seguimiento a las actividades realizadas. Interventorias eficaces y difusión de los programas a la Comunidad	Secretario de Educación y Cultura y Líder de proceso Casa de la Cultura	Servicios y cursos gratuitos publicados / Total demanda atendida
	Falta de compromiso con la institucionalidad	5	Posible Amiguismo y clientelismo que genere la entrega de certificados de formación ciudadana a personas que no cumplen los requisitos	Casi Seguro	Correctivo	Planeación anual de los cursos	Verificar el cumplimiento de los requisitos antes de entregar los certificados	Oficina de Salud publica	Numero de asistentes/ Numero de personas inscritas
		6	Soborno y Cohecho para la entrega del certificado de formación ciudadana sin el cumplimiento de requisitos	Casi Seguro	Correctivo			Oficina de Salud publica	

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
		7	Cobro por la entrega del certificado de formación ciudadana sin el cumplimiento de requisitos	Casi Seguro	Correctivo	Programación de talleres gratuitos en capacitación a la comunidad	Estrategia de Comunicación de los requisitos del proceso de formación ciudadana	Oficina de Salud pública	Numero de Estrategias de comunicación realizadas a los usuarios del proceso de formación ciudadana
	No formulación y a tiempo del plan de formación ciudadana	8	Incumplimiento del plan de formación ciudadana.	Casi Seguro	Preventivo	Realizar inducción y socialización permanente sobre los manuales, procedimientos, formatos y hojas de vida, validados por las auditorías internas	Hacer seguimiento y evaluación con corte al 30 de Abril, el 31 de Agosto y 31 de Diciembre	Secretario de despacho y directores administrativos	Actividades de formación realizadas/Actividades programadas = % de cumplimiento del plan
	Expedición de constancias sin la verificación de los requisitos en el sistema	9	Expedición de constancias sin el debido cumplimiento de los requisitos de los cursos realizados en el servicio de formación.	Posible	Preventivo	Toda constancia que sea firmada por el secretario de despacho, previa revisión y verificación de requisitos	Llevar registro de las constancias otorgadas y realizar auditorías internas. Realizar seguimiento tres veces al año	Secretario de despacho	No. de constancias verificadas/No. De Constancias entregadas=% de constancias sin verificar requisitos
	Realizar cobros por los cursos de formación contemplados en el plan de desarrollo	10	Cobrar por los cursos de formación realizados. (Concusión)	Posible	Preventivo	Publicar en la página del Municipio y Gobierno en Línea, en la cartelera de la entidad y medios de comunicaciones, los Trámites y servicios que tienen costo y cuáles no	Darle participación a la comunidad para que denuncie los actos donde se incurrió el cobro	Usuarios	No. de denuncias por cobro/No. De beneficiados

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
Proceso: Vigilancia y Control. Objetivo: Planificar y realizar las actividades de inspección y vigilancia que competen a la Administración Central Municipal, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable y tomar las medidas de control pertinentes.	Falta de oferta institucional	1	Posible represamiento de las solicitudes de vigilancia y control presentadas en la Secretaría de gobierno	Posible	Correctivo	Plan de acción- POT	fortalecimiento del recurso humano	Secretario de Gobierno	numero de solicitudes / numero de casos resueltos
	Tráfico de influencias, falla en la custodia del documento	2	Posible pérdida o deterioro de documentos	Posible	Correctivo	Formular denuncia penal y/o disciplinaria	implementación con software de seguridad- Control	Secretario subsecretario, Director ,comisarios, inspectores, corregidor	numero de casos denunciados
	Falta de valores éticos del funcionario público frente a la función pública	3	Posible exigencia de dadasivas o dinero en doble vía	Posible	Preventivo	Código de Ética	inducción , re inducción y plan de capacitación	Secretario de Gobierno	numero de casos PQRS
	autosuficiencia del funcionario, asuntos personales	4	Posible extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	SIG (Código de Ética, Código del buen Gobierno)	Cumplimiento con el Manual de funciones	El Propio Funcionario	# de caso concreto
	Condiciones Físicas, Tráfico de influencias, Amenazas,	5	Posible Manipulación en las actividades de vigilancia y control	Posible	Correctivo	SIG (Código de Ética, Código del buen Gobierno)	Denuncias	Secretario de Gobierno	# de casos denunciados
	autosuficiencia del funcionario, asuntos personales	6	Posible extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	SIG (Código de Ética, Código del buen Gobierno)	Cumplimiento con el Manual de funciones	El Propio Funcionario	# de caso concreto
	Condiciones Físicas, Tráfico de influencias, Amenazas,	7	Posible Manipulación en las actividades de vigilancia y control	Posible	Correctivo	SIG (Código de Ética, Código del buen Gobierno)	Denuncias	Secretario de Gobierno	# de casos denunciados
	falta de ética, principios morales y valores estímulos generados por altos costos de la multas	8	posible aceptación de dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias con el fin de no aplicar una sanción	Posible	Preventivo	manual del funcionario público código de ética	campañas de prevención por parte de talento humano	secretario subsecretario área de control	# de quejas x año

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						
	influencia de actores ilegales falta de sentido de pertenencia por parte de los funcionarios encargados deficiencia de logística trafico de influencias de actores políticos	9	posible no reporte de las inconsistencias encontradas en la prestación del servicio	Posible	Preventivo	manual del funcionario público código de ética	grúas, cámaras, aumento de operativos en conjunto con la fuerza pública	secretario subsecretario área de control	# de inconsistencias encontradas x año
	Cohecho	10	Posible aceptación de dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias con el fin de no aplicar una sanción.	Posible	Preventivo	Procedimiento de Vigilancia y Control, Manual del funcionario público	Sensibilizar e interiorizar y aplicar el manual del funcionario público y aplicar el manual disciplinario	Secretario de Bienestar Social	Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones Programadas
	Omisión	11	Posible no reporte de las inconsistencias encontradas en la prestación del servicio de vigilancia y control.	Posible	Preventivo	Procedimiento de Vigilancia y Control, Manual del funcionario público	Sensibilizar e interiorizar y aplicar el manual del funcionario público y aplicar el manual disciplinario	Secretario de Bienestar Social y funcionarios responsables del proceso.	Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones Programadas
	Favoritismos y Negligencia	12	Aplicación de normas o reglamentos no vigentes	Posible	Preventivo	Procedimiento del proceso	Socialización del Código de Buen Gobierno a los funcionarios	Oficina de Talento Humano	Porcentaje de funcionarios sensibilizados Código de Buen Gobierno Funcionarios asistentes a la socialización de Código de Buen Gobierno *100/funcionarios totales de la Administración Municipal

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	Desconocimiento de la norma o sus actualizaciones		Omitir los procedimientos en la vigilancia y control para favorecer un tercero	Posible	Preventivo	Manual de funciones	Ser más proactivos en los programas de capacitación que se ofrecen dentro y fuera de ella	Talento Humano Funcionarios	Porcentaje de funcionarios capacitados en normas ambientales N° funcionarios capacitados en normatividad *100/ N° de funcionarios totales de la Administración Municipal
	Falta de competencia en los funcionarios asignados			Posible	Preventivo	Procesos de contratación	Evaluación de hojas de vida del personal a contratar	Oficina de Talento Humano Asesor Jurídico	Número de hojas de vida evaluadas por contratación
	Intimidación	13		Posible	Preventivo	Leyes, decretos, manuales y proceso	Realizar visitas en compañía de la fuerza pública	Secretarios Funcionarios	Número de visitas con acompañamiento de la fuerza pública
	Favoritismo			Posible	Preventivo	Procedimiento del proceso Hoja de vida del servicios	Atender todas las solicitudes asignadas en el tiempo estipulado	Funcionarios	Porcentaje de solicitudes atendidas Número de Solicitudes atendidas *100 / Número de solicitudes recibidas
	Intereses económicos y/políticos			Posible	Preventivo	Código de ética	Socializar el Código de Ética	Talento Humano	Número de socializaciones
						Motivar a los empleados mediante diversos estímulos	Talento Humano	Número de estímulos ofrecidos	

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	Falta de mecanismos (proceso, tecnología) de control sobre los funcionarios	14	Posible Amiguismo y clientelismo que genere desigualdad en la prestación del servicio de acuerdo con el orden de llegada de la solicitud	Casi Seguro	Preventivo	Se ha implementado la captura de información de visitas de vigilancia y control en medios magnéticos en línea	Atención de todas las solicitudes por programación	Oficina de Salud publica	Numero de solicitudes atendidas por orden de radicado/Numero total de solicitudes recibidas
		15	Soborno y Cohecho	Casi Seguro	Correctivo		Control y seguimiento sistematizado a las solicitudes del proceso de vigilancia y control	Oficina de Salud publica	Numero de visitas realizadas a establecimientos/ Numero total de visitas programadas a establecimientos
		16	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	Casi Seguro	Correctivo		Estrategia de Comunicación de los requisitos del proceso de vigilancia y control	Oficina de Salud publica	Numero de Estrategias de comunicación realizadas a los usuarios del proceso de vigilancia y control
		17	Cobro por realización del trámite	Casi Seguro	Correctivo				
	Acceso a la información de personas no autorizadas	18	Manipulación de la información para fines diferentes a los del proceso	Casi Seguro	Correctivo	No existe	Control de la información confidencial de gestión de tramites	Oficina de Salud publica	Numero decomisos vigencia actual comparado con el año anterior
	Desactualización de los funcionarios en la normatividad cambiante en el sistema de vigilancia en control	19	Inconsistencias en la información suministrada a la ciudadanía	Posible	Preventivo	Mecanismos actualización permanente de	Constante actualización y socialización de la normatividad sobre vigilancia y control	Oficina de Salud publica	Numero de actualizaciones realizadas de vigilancia y control a los funcionarios del proceso

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.							
Proceso: Gestión del Talento Humano. Objetivo: Suministrar, administrar, capacitar y evaluar el talento humano necesario para el buen desempeño de todas las dependencias de la Administración Central Municipal de Bello, propiciando un ambiente de bienestar laboral y salud ocupacional, que garantice el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y dando cumplimiento a la normatividad que rige al respecto.	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder	1	Posible nombramiento o contratación de personal poco idóneo, que afecte el buen desempeño de la Administración Municipal.	Posible	Preventivo	Procesos de selección realizados a través de la CNSC - Revisión de contratación de servicios por el Comité de Contratación	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos de poder reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
	Abuso de la facultad de nombrar y remover servidores públicos.						Emitir constancia ante la carencia de personal previo a la contratación de servicios. - Rechazar las contrataciones que no cuenten con solicitud de personal	Director Administrativo de Talento Humano - Comité de Contratación - Asesor Jurídico	Nro. de contratos de prestación de servicios rechazados por falta de solicitud de personal
	Tráfico de influencias.						Actualizar y socializar los procedimientos de control	Comité de Contratación - Director Administrativo de Talento Humano	Nro. de Procedimientos actualizados y socializados.
	Falta de control en la contratación de servicios personales.						Ajustar y actualizar el manual de funciones por competencias laborales de la entidad	Director Administrativo de Talento Humano	Manual de funciones actualizado y socializado
	Desconocimiento de las normas sobre la provisión de empleados públicos						Rechazar las contrataciones que no cuenten con justificación o estudio de conveniencia	Comité de Contratación	Nro. de contratos de prestación de servicios rechazados por falta de justificación o estudio de conveniencia.
	Débil definición de los cargos por desactualización del manual de funciones o Débil descripción de los servicios personales requeridos de terceros.						Reporte de vacantes y nombramientos a través de la CNSC - Publicación de ofertas en el SECOP - Inscripción y publicación de hojas de vida en el SIGEP - Publicación del listado de funcionarios en la página web de la entidad.	Aplicar las normas que exigen la publicación de la información del personal de la entidad	Secretario de Servicios Administrativos
Falta de publicación de información sobre las necesidades de personal, las características, los nombramientos y las contrataciones de servicios personales.	2	Posible falta de transparencia en el nombramiento personal o contratación de servicios personales	Posible	Preventivo					

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder para nombrar personal o contratar servicios.				Preventivo	Procesos de selección realizados a través de la CNSC - Comité de Contratación	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos de poder reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
	Conflictos de intereses en contraposición con los intereses de la Administración Municipal.								
	Desconocimiento de las normas sobre la provisión de formación y capacitación al personal	3	Posible desviación de la inversión destinada a formación y capacitación del personal	Posible	Preventivo	Normograma - Procedimiento para la formulación del PIC	Vigilar el cumplimiento de la norma aplicable y del procedimiento para la formulación del PIC	Director Administrativo de Talento Humano	Cumplimiento de metas del PIC
	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder								
	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder del servidor público a cargo del trámite o servicio	4	Posible cobro indebido por la prestación de trámites o servicios	Posible	Preventivo	Reglamento interno de trabajo - Código de ética.	Vigilar el cumplimiento de las normas aplicables e iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos de poder reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una sola persona					Manual de funciones por competencias laborales.			

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Conflictos de intereses en contraposición con los intereses de la Administración Municipal.	5	Posible despido injustificado de personal	Posible	Preventivo	Evaluación de desempeño laboral - Comisión de Personal.	Vigilar el cumplimiento de la norma aplicable y del procedimiento para la evaluación de desempeño laboral.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
Proceso: Administración de Rentas. Objetivo: Administrar el inventario tributario y hacer la liquidación, facturación y control efectivo de las rentas, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Tributario del Municipio de Bello y demás	Baja actualización tecnológica; no se han incorporado desarrollos tecnológicos para responder a los requerimientos,	1	Obsolescencia tecnológica,	Casi Seguro	Correctivo	Plataforma tecnológica	Implementación de un sistema integrado de información tributaria, con equipos (hardware) actualizado, más idóneo que a su vez permita evaluar y detectar anomalías en el desarrollo de las actividades.	Secretaría de Hacienda. Secretaría de Servicios Administrativos (Jefe de la División de Rentas Jefe de la División Informática)	% de implementación del sistema Implementación del Software/Sistema integrado de información tributaria implementado % de actualización de equipos N° de equipos actualizados/ N° de equipos División de Rentas.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
recursos de Ley.		2	No permite direccionar responsabilidades claras en la facturación, liquidación y cobro, presentándose errores repetitivos en el ingreso de la información, la cual se muestra en forma incompleta, errónea, e inoportuna, posibilitando el fraude y el soborno, adulteración de documentos e impide la ejecución exitosa de otros procesos y afecta la competitividad de la entidad.	Casi Seguro	Correctivo	Manual de funciones y competencias	Asignar responsabilidades a cada uno de los procedimientos de manera independiente, dejando claro hasta donde llega cada uno de sus procedimientos y competencias en el control y seguimiento. (División de Sistemas, División de Rentas).		Acta de asignación de responsabilidades, competencias y claves sistémicas.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	Inexistencia de controles necesarios y deficiencias en el manejo documental del archivo para la identificación, almacenamiento, protección, custodia, no asignación de recursos presupuestales para la operatividad y logística en el desarrollo de la puesta en marcha del archivo de gestión de la División de Rentas de acuerdo a los lineamientos legales.	3	Uso indebido y pérdida de los documentos objeto de cobro y fiscalización de los Impuestos administrados por Secretaría de Hacienda a través de la División de Rentas Municipales, en detrimento de los ingresos del Ente Territorial.	Casi Seguro	Correctivo	Formatos para el control de los documentos del archivo	Capacitar al personal asignado para la función, evaluando su gestión y tomando los correctivos pertinentes en el control y seguimiento; además de la dotación en infraestructura logística.	Secretaria de Hacienda Secretaria de Servicios Administrativos (Jefe de la División de Archivo, Jefe de División de Rentas)	Capacitación de archivo Nº de capacitaciones en gestión de archivo documental/ capacitaciones recibidas por funcionario asignado a la gestión de archivo. % de archivo de carpetas Nº de carpetas ICO revisadas, ajustadas, en custodia y de acuerdo a la normatividad/ Total Carpetas ICO.
Proceso: Gestión Contratación. Objetivo: Garantizar la transparencia, responsabilidad, economía y legalidad en la contratación de bienes y servicios.	Resultado de una variación atípica de los precios del Mercado de los materiales, insumos y demás elementos necesarios para la ejecución de las obras	1	Inestabilidad de precios	Posible	Correctivo	Índice de Precios Camacol	Considerar Incluir en los pliegos un porcentaje de reajuste	Oficina Jurídica Secretaria General.	Porcentaje de reajuste incluido en pliegos (Pliegos con % de Reajuste incluido/Nº de pliegos elaborados *100)
	Resultados de cambios considerable a los diseños que afecten la correcta y pronta ejecución de la obra	2	Modificación a Diseños y Especificaciones	Casi Seguro	Preventivo	Manual de Contratación Manual de Interventoría	Exigir estudios de conveniencia más exigentes para la escogencia de los consultores	Oficina Jurídica Secretaria General.	% de estudios de conveniencias más exigentes (Nº de estudios aceptados/Nº de estudios presentados *100)

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	Resultado de Escases o poca disponibilidad de Materiales, Equipo y mano de obra necesarios para la ejecución de las obras	3	Falta de disponibilidad de Materiales, Equipo y Mano de Obra	Posible	Correctivo	Manual de Contratación	Verificar las condiciones de oferta y demanda y de la disposición y existencia en el mercado, antes de licitar	Oficina Jurídica Secretaria General.	% de verificaciones de condiciones (Nº de materiales verificados/Nº de materiales solicitados *100).
	Resultado de la presentación de un inadecuado y deficiente programa de trabajo presentado por el contratista	4	Incumplimiento del Programa de trabajo	Posible	Correctivo	Manual de Contratación Manual de Interventoría Propuesta del Contratista	Revisar detalladamente el cronograma de trabajo	Interventor.	% de revisiones realizadas (Nº de cronogramas Aceptados/ Nº de cronogramas presentados *100).
	Cuando no se cumplen con las obligaciones contempladas en la Ley, del personal vinculado a la obra	5	Incumplimiento de obligaciones laborales	Posible	Correctivo	Legislación Laboral Manual de Interventoría	Verificar el cumplimiento de las normas laborales (afiliaciones, seguros, et	Interventor.	% de verificaciones realizadas (Nª de trabajadores en obra/Nº de trabajadores cumpliendo legislación laboral * 100.
	Efectos provenientes de la variación de las tasas de interés, devaluación real y otras variables del Mercado, frente a las estimaciones del contratista, que pueden afectar las utilidades esperadas o genera pérdidas	6	Desequilibrio Financiero	Posible	Correctivo	Índice de Precios Camacol	Considerar admitir en la elaboración del presupuesto un porcentaje de reajuste	Oficina Jurídica Secretaria General.	% de reajustes admitidos (Nº de presupuestos presentados/ Nº de presupuestos con reajuste admitido *100.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						
	Se refiere a condiciones adversas o atípicas, tales como fenómenos Geológicos, Hidráulicos, Climáticos, Incendios Forestales que generen retrasos y sobrecostos en la ejecución del contrato	7	Condiciones Climáticas poco favorables	Possible	Correctivo	IDEAM SIATA	Verificar los registros históricos de la Zona, con el fin de detectar la frecuencia de ocurrencia de estos hechos.	Oficina Jurídica Secretaria General.	Nº de verificaciones realizadas.
	Ocurre cuando un trabajador o persona ajena a la obra, sufre algún tipo de lesión o daño de su integridad Física, Mental o Moral	8	Accidentes de trabajo	Casi Seguro	Preventivo	ARP	Verificar constantemente la existencia de condiciones favorables necesarias para el desarrollo de las actividades.	Interventor.	Nº de verificaciones realizadas.
	Falta de publicación de información (Planes de compra, pliegos de condiciones, ofertas públicas, etc.)	9	Posible favorecimiento a particulares o exclusión injustificada de proveedores en los procesos contractuales	Possible	Preventivo	Publicación de información de los contratos ofrecidos y adjudicados en Página Web.	Consolidar y publicar el plan de compras en las fechas estipuladas	Servicios administrativos	porcentaje de compras adjudicadas publicadas en el plan de compras del Municipio
	Pliegos de condiciones hechos a la medida de un particular					procedimientos de control a la contratación y procedimiento para la gestión de adquisiciones, - Normograma (Ley 80 de 1993, Decreto ley 0734 de 2012) Manual de Contratación Municipal - Comité de Contratación.	Revisar que los procesos contractuales se encuentren ajustados a la norma y los procedimientos establecidos, para devolver los que no cumplan los criterios o solicitar el inicio de investigaciones o sanciones disciplinarias a que haya lugar.	Comité de Contratación	Porcentaje de contratos devueltos por riesgo de favorecimiento a particulares
	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos								

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Tráfico de influencias					Reglamento interno de trabajo - Código de Ética	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos de poder reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
	Oferta manipulada por personal interesado en el futuro proceso de contratación.								
	Estudios Previos o de conveniencia superficiales	10	Posible incumplimiento de requerimientos en la contratación de servicios o suministros	Posible	Preventivo	procedimientos de control a la contratación y procedimiento para la gestión de adquisiciones, - Normograma (Ley 80 de 1993, Decreto ley 0734 de 2012) Manual de Contratación Municipal - Comité de Contratación.	Revisar que los procesos contractuales se encuentren ajustados a la norma y los procedimientos establecidos, para devolver los que no cumplan los criterios o solicitar el inicio de investigaciones o sanciones disciplinarias a que haya lugar.	Comité de Contratación	Porcentaje de contratos devueltos por deficiencia en los requerimientos.
	Pliegos de condiciones hechos a la medida de un particular								
	Oferta manipulada por personal interesado en el futuro proceso de contratación.								
Otorgamiento de privilegios o preferencias a proveedores en detrimento de los intereses de la institución.									
						Reglamento interno de trabajo.	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos de poder reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
Proceso: Gestión Jurídica. Objetivo: Brindar apoyo jurídico al Despacho del Alcalde y demás dependencias de la Administración Central Municipal, de forma oportuna y con calidad, de acuerdo con la legislación vigente.	Actuación del servidor Público de manera fraudulenta	1	Celebración indebida de contratos	Possible	Preventivo	establecer formatos y tiempos para el proceso de contratación.	Desarrollar actividades conjuntas desde el SIG y la asesoría Jurídica. Revisión de causas y seguimiento al mapa de riesgos.	Secretario de Educación. Líder del proceso de la Jurídica/ Asesor Jurídico	reclamos jurídicos a contratos/total de contratos por proyectos
		2	Posible no aplicación de los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica.	Possible	Preventivo	Establecer lineamientos para actuaciones de carácter jurídico	Realizar seguimientos a los conceptos jurídicos emitidos por la asesoría	Asesor Jurídico	Numero de conceptos emitidos
Proceso: Gestión de la Información. Objetivo: Administrar y conservar los documentos y registros de la Administración Central Municipal de Bello en sus distintas fases de archivo gestión, central e histórico y en sus diferentes medios de soporte físico y digital, conforme con las disposiciones legales vigentes.	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder por parte de las personas responsables de la información. Tráfico de influencias. Extralimitación de funciones. Carencia o incumplimiento de los protocolos de seguridad de la información. Sistemas de información vulnerables o susceptibles de alteración.	1	Posible manipulación de la información por intereses personales o para beneficio de particulares.	Possible	Preventivo	Manual de Funciones y Competencias - Reglamento Interno de Trabajo - Control Interno Disciplinario	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos de poder reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Porcentaje de atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
					Preventivo	Procedimientos de Gestión Tecnológica y de Gestión Documental	Actualizar y socializar los procedimientos de Gestión Tecnológica y de Gestión Documental	Director Administrativo de Logística y Director Administrativo de Sistemas	Nro. de Procedimientos Actualizados y socializados

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	Falta de procedimientos claramente definidos y socializados sobre la creación, conservación, consulta, y/o disposición de la información.				Preventivo	Manual de Gestión Documental - Manual de Archivo	Actualizar y socializar el Manual de Gestión Documental y el Manual de Archivo.	Director Administrativo de Logística y Desarrollo Organizacional	Nro. de Manuales actualizados y socializados
	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder	2	Posible hurto o destrucción de información.	Posible	Preventivo	Manual de Funciones y Competencias - Reglamento Interno de Trabajo - Control Interno Disciplinario	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos de poder reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Porcentaje de atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
	Tráfico de influencias.								
	Extralimitación de funciones.								
	Conflictos de intereses.								
	Carencia o incumplimiento de los protocolos de seguridad de la información.								
	Sistemas de información vulnerables o susceptibles de alteración.								
	Falta de procedimientos claramente definidos y socializados sobre la conservación y consulta de la información.								
	Falta de publicación de información.				Preventivo	Normograma - Procedimientos del SIG	Difusión de información pública en los distintos medios de comunicación	Administración Municipal	Porcentaje de publicación de información requerida.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	Falta de procedimientos claramente definidos y socializados sobre la conservación y consulta de la información.	3	Posible eliminación indebida de documentos o registros.	Posible	Preventivo	Manual de Gestión Documental - Manual de Archivo	Actualizar y socializar el Manual de Gestión Documental y el Manual de Archivo.	Director Administrativo de Logística y Desarrollo Organizacional	Nro. de Manuales actualizados y socializados
	Manejo inapropiado de los sistemas de información.				Preventivo	Manuales de usuario de los sistemas de información	Organizar y disponer para su consulta los manuales y guías de usuario de sistemas de información.	Director Administrativo de Sistemas y Soporte Tecnológico	Listado maestro de sistemas de información actualizado
	Desconocimiento de las normas de archivo				Preventivo	Normograma - Manual de Archivo - Manual de Gestión Documental - Procedimiento para el control de registros	Brindar asesoría en materia archivística a las personas responsables de la administración de archivos	Director Administrativo de Logística y Desarrollo Organizacional	Número de funcionarios asesorados
	Falta de criterios claros sobre la conservación de la información recibida, generada o procesada.				Preventivo	Listado Maestro de Registros - Tablas de retención documental	Mantener y actualizar el Listado Maestro de Registros y las tablas de retención documental.	Director Administrativo de Logística y Desarrollo Organizacional	Listado maestro de registros y Tablas de retención actualizados
	Carencia o incumplimiento de los protocolos de seguridad de la información.				Preventivo	Procedimientos de Gestión Tecnológica y de Gestión Documental	Actualizar y socializar los procedimientos de Gestión Tecnológica y de Gestión Documental	Director Administrativo de Logística y Director Administrativo de Sistemas	Nro. de Procedimientos Actualizados y socializados

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
Proceso: Gestión de los Recursos Físicos. Objetivo: Garantizar la disponibilidad de las instalaciones, recursos logísticos y tecnológicos requeridos por los procesos de la Administración Central Municipal.	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder	1	Posible asignación indebida o uso indebido de los recursos y de la información documental de los bienes muebles	Posible	Preventivo	Reglamento interno de trabajo - Código de Ética	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos y extralimitaciones reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
	Otorgamiento de privilegios o preferencias				Preventivo	Procedimiento para el manejo de bienes muebles P-GR-05 - Procedimiento para la gestión de compras P-GC-03. - Servicio de asignación de bienes muebles - Servicio de suministros de bienes de consumo y devolutivos - Reglamento interno - Evaluación de desempeño	Vigilar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Administración Municipal para el manejo de sus bienes muebles, y realizar llamados de atención sobre la violación a los mismos para la toma de acciones correspondientes.	Profesional Universitario de Adquisiciones y Suministros	Numero de violaciones a los procedimientos reportados.
	Compra de bienes que no son legalizados adecuadamente				Preventivo	Profesional Universitario de Adquisiciones y Suministros - Profesional Universitario de Bienes y Seguros	Numero de violaciones a los procedimientos reportados.		
	Falta de control en la asignación de bienes a funcionarios o en la entrega de bienes a terceros				Preventivo	Profesional Universitario de Bienes y Seguros	Numero de violaciones a los procedimientos reportados.		
	falta de remisión de información de contratos de comodato.				Preventivo	Profesional Universitario de Bienes y Seguros	Numero de violaciones a los procedimientos reportados.		
	Falta de socialización de los procedimientos que se encuentran definidos.				Preventivo	profesional Universitario de Adquisiciones y Suministros - Profesional Universitario de Bienes y Seguros	Numero de violaciones a los procedimientos reportados.		
	No cumplimiento de los procedimientos.				Preventivo				
	Falta de comunicación entre las dependencias involucradas en el proceso.				Preventivo				
Adquisiciones descentralizadas sin control central (Instituciones Educativas).	Preventivo								

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
	No registro o comunicación de las adquisiciones (facturas de compra, donaciones)				Preventivo			Profesional Universitario de Adquisiciones y Suministros	Numero de violaciones a los procedimientos reportados.
	Falta de claridad sobre las funciones, competencias y responsabilidades (duplicidad de funciones)				Preventivo			Manual de funciones por competencias laborales	Ajustar y actualizar el manual de funciones por competencias laborales de la entidad
	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder	2	Posible asignación indebida o uso de los vehículos	Posible	Preventivo	Normograma (Decreto de austeridad, circulares) - Hoja de servicio de transporte de funcionarios	informar las irregularidades en la utilización de los recursos a Control Interno Disciplinario.	Directora Administrativa de Logística	Numero de violaciones a la norma y los procedimientos reportados.
	Tráfico de influencias.								
	Otorgamiento de privilegios o preferencias								
	Incumplimiento de normas y procedimientos claramente definidos y socializados.	3	Posible asignación indebida o uso de los recursos y de la información documental de los bienes inmuebles	Posible	Preventivo	Reglamento interno de trabajo - Código de Ética	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos y extralimitaciones reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder								
Tráfico de influencias									
Otorgamiento de privilegios o preferencias									

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN														
Entidad MUNICIPIO DE BELLO														
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".														
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO								
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador					
		No.	Descripción		Tipo de Control									
	Falta de registro o reporte de las adquisiciones (escrituras, matriculas y demás soportes)				Preventivo	Procedimiento para el manejo de bienes inmuebles P-GR-01 - Reglamento interno - Evaluación de desempeño	Vigilar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Administración Municipal para el manejo de sus bienes muebles, y realizar llamados de atención sobre la violación a los mismos para la toma de acciones correspondientes.	Profesional Universitario de Bienes y Seguros	Numero de violaciones a los procedimientos reportados.					
	No cumplimiento de los procedimientos													
	Falta de comunicación entre las dependencias involucradas en el proceso.													
	falta de remisión de información de: contratos de comodato y arrendamientos, cesiones obligatorias de constructoras, adquisiciones de bienes.													
	Falta de socialización de los procedimientos que se encuentran definidos.									Preventivo	Procedimiento para el manejo de bienes inmuebles P-GR-01	Socializar el procedimiento para el manejo de bienes inmuebles P-GR-01 a las partes implicadas.	Profesional Universitario de Bienes y Seguros	Porcentaje de dependencias que recibieron la socialización
	Falta de claridad sobre las funciones, competencias y responsabilidades (duplicidad de funciones)									Preventivo	Manual de funciones por competencias laborales	Ajustar y actualizar el manual de funciones por competencias laborales de la entidad	Director Administrativo de Talento Humano	Manual de funciones actualizado y socializado
	Manejo irregular de las interventorías y supervisión.									4	Posible hurto de los bienes muebles e inmuebles.	Posible	Preventivo	Manual de Interventoría
Falta de información sobre la adquisición, asignación y ubicación de los	Preventivo	Sistema de Información Contable y Financiero (SICOF) - Inventario de bienes inmuebles.	Sanear y actualizar el inventario de bienes muebles e inmuebles; y establecer mediante acto administrativo	Secretario de Servicios Administrativos	Nro. de servidores públicos sancionados por la no legalización oportuna de bienes.									

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	bienes.						los mecanismos de sanción por la compra de bienes sin su legalización.		
	Bienes sin legalizar				Preventivo				
	Construcción direccionada de términos de referencia en contratos	5	Posible entrega de bienes de mala calidad o costo excesivo.	Posible	Preventivo	procedimientos de control a la contratación y procedimiento para la gestión de adquisiciones, - Normograma (Ley 80 de 1993, Decreto ley 0734 de 2012) Manual de Contratación Municipal - Comité de Contratación.	Revisar que los procesos contractuales se encuentren ajustados a la norma y los procedimientos establecidos, para devolver los que no cumplan los criterios o solicitar el inicio de investigaciones o sanciones disciplinarias a que haya lugar.	Comité de Contratación	Porcentaje de contratos devueltos por deficiencia en los requerimientos.
	indebida neutralización o elusión de los mecanismos de Control								
fraccionamiento, aclaración y adición irregular de contratos									

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
Proceso: Mejoramiento Continuo. Objetivo: Desarrollar procesos participativos y permanentes de autoevaluación y retroalimentación, que orienten el mejoramiento continuo de los procesos de la Administración Central Municipal, en coherencia con su marco estratégico.	*Tráfico de influencias *Pago de dádivas. *Intereses personales. *Recursos humanos y financieros limitados. *Obsolescencia tecnológica. *Incumplimiento de las normas, planes y programas.	1	No implementar acciones correctivas o preventivas que subsanen las deficiencias o No Conformidades de la Gestión, poniendo en riesgo la seguridad jurídica, administrativa y fiscal de la entidad y sus representantes.	Posible	Preventivo	*Proceso de Mejora continua *Procedimiento de toma de acciones *Reglamento Interno de Trabajo	*Brindar asesoría en la suscripción de Planes de Mejoramiento. *Realizar auditoría de seguimiento y evaluación a los planes de mejora	Subsecretaría de Evaluación de Control Interno	Porcentaje de Actividades de Autocontrol #Auditorías realizadas # Auditorías planeadas #Asesorías realizadas # Asesorías planeadas # Conferencias realizadas # Conferencias Programadas % de cumplimiento de los planes de mejoramiento
	Excesiva discrecionalidad y abuso del poder frente a la necesidad de toma de acciones.	2	Posible omisión en la toma de acciones ante la detección de no conformidades, deficiencias administrativas, quejas, reclamos o sugerencias.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo: Fomento de la cultura del autocontrol	Iniciar investigaciones o sanciones disciplinarias ante los abusos de poder reportados.	Director Administrativo de Talento Humano	Atención a solicitudes de investigaciones disciplinarias
	Desconocimiento de los procedimientos para la toma de acciones y tratamiento de no conformidades.				Preventivo	Reducir el riesgo: Procedimientos documentados y socializados para la atención al ciudadano, y para la toma de acciones	Socializar y aplicar los procedimientos para la atención al ciudadano, para la toma de acciones, y para la realización de auditorías.	Comité Coordinador del SIG	Nro. de Procedimientos socializados y aplicados.
	Desconocimiento de la ley y las normas aplicables				Preventivo	Reducir el riesgo: Normograma			
Falta de evaluación a la gestión y a la prestación de trámites y servicios				Preventivo	Reducir el riesgo: Auditorías internas y externas. Procedimiento de auditorías.				

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	Falta de medición de indicadores de gestión				Preventivo	Reducir el riesgo: Sistema Alphasig.	Capacitar al personal en la medición de indicadores en el Alphasig	Secretario de Planeación	Nro. de dependencias capacitadas
Proceso: Evaluación Independiente. Objetivo: Mejorar la gestión institucional por medio de: La Valoración del riesgo, acompañamiento y asesoría, Evaluación y seguimiento, fomento de la cultura del control, y la relación con los entes externos.	*Ofrecimiento de dádivas para impedir auditorías de seguimiento, evaluación y/o control. *Pago a los funcionarios auditores, con el fin de evitar la detección o sanción de indebidos manejos. *Amenazas encaminadas a impedir cualquier tipo de visita de auditoría. *Falta de auditorías de reacción inmediata a denuncias y riesgos latentes.	1	Tráfico de influencia, omisión y manipulación en la realización de Auditorías y presentación de los informes, que puede generar detrimento patrimonial, deterioro de la imagen institucional, y posibles sanciones a los servidores públicos y a la entidad.	Posible	Preventivo	*Difundir y aplicar Código de ética y código de buen gobierno. *Plan de Fomento de Cultura del Control. *Manual de procesos y procedimientos	*Realizar conferencias de autocontrol *Expedir Boletines del autocontrol *Realizar Jornada del Autocontrol	Secretaría de Control Interno	Porcentaje de Actividades de Autocontrol # <u>Conferencias realizadas</u> # Conferencias Programadas # <u>Boletines publicados</u> # Boletines programados # <u>Jornadas autocontrol realizadas</u> # Jornadas autocontrol programadas

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	*Hurto o pérdida de la información *No entrega de la información por parte de los funcionarios objeto de la auditoría. *Tráfico de influencias en la consulta, utilización, manipulación y administración inadecuada de la información y evidencias de los informes de auditoría *Demora injustificada en el estudio, análisis, pruebas y evaluación de la información y evidencias de los informes de Auditoría.	2	Inadecuado manejo de la información, evidencias y soportes de las Auditorías, que puede generar detrimento patrimonial, deterioro de la imagen institucional, y posibles sanciones a los servidores públicos y a la entidad.	Posible	Preventivo	*Plan y Cronograma de Auditoría *Manual de procesos y procedimientos. *Memorando de encargo de Auditoría.	*Verificar la aplicación del procedimiento de Auditorías de Control Interno. *Realizar conferencias de autocontrol *Expedir Boletines del autocontrol *Realizar Jornada del Autocontrol	Secretaría de Control Interno	Porcentaje de Actividades de Autocontrol #Auditorías realizadas # Auditorías planeadas # Conferencias realizadas # Conferencias Programadas # Boletines publicados # Boletines programados # Jornadas autocontrol realizadas # Jornadas autocontrol programadas

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.							
	*Carencia o incumplimiento premeditado de la normatividad. *Falta de planeación de Auditorías. *Falta de claridad entorno a los informes de auditoría, controles preventivos, y conceptos de asesoría. *Laxitud o permisividad y negligencia de los directivos en el ejercicio del control.	3	Desviación de poder, que puede generar detrimento patrimonial, deterioro de la imagen institucional, y posibles sanciones a los servidores públicos y a la entidad.	Posible	Preventivo	*Manual de Funciones y competencias *Reglamento Interno de Trabajo. *Manual de procesos y procedimientos.	*Verificar la aplicación del procedimiento de Auditorías de Control Interno. *Verificar la aplicación correcta del procedimiento de Asesoría y Acompañamiento. *Realizar conferencias de autocontrol *Expedir Boletines del autocontrol *Realizar Jornada del Autocontrol	Secretaría de Control Interno	Porcentaje de Actividades de Autocontrol <u>#Auditorías realizadas</u> # Auditorías planeadas <u>#Asesorías realizadas</u> # Asesorías planeadas <u># Conferencias realizadas</u> # Conferencias Programadas <u># Boletines publicados</u> # Boletines programados <u># Jornadas autocontrol realizadas</u> # Jornadas autocontrol programadas

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	*Desorden Administrativo. *Falta administración de los flujos de información. *Falta de seguimiento y análisis de los indicadores de gestión y resultados. *No entrega de la información por parte de los funcionarios auditados. *Hurto o Pérdida de la información. *Demora injustificada de datos e informes de Auditoría de Control Interno. *Fallas en la custodia de la información y falta de copias de seguridad.	4	Uso indebido de la información, que puede generar detrimento patrimonial, deterioro de la imagen, y posibles sanciones a los servidores públicos y a la entidad.	Posible	Preventivo	*Verificar la aplicación del procedimiento de Asesoría y Acompañamiento *Verificar la aplicación del procedimiento de Auditoría.	*Informar a los superiores las desviaciones para la toma de acciones correctivas y preventivas. *Realizar análisis de indicadores de gestión. *Verificar la aplicación del procedimiento de Auditorías de Control Interno. *Verificar la aplicación correcta del procedimiento de Asesoría y Acompañamiento. *Realizar conferencias de autocontrol *Expedir Boletines del autocontrol	Secretaría de Control Interno	Porcentaje de Actividades de Autocontrol de 1, Evaluación de la Auditoría 2, Evaluación de la formación #Auditorías realizadas # Auditorías planeadas #Asesorías realizadas # Asesorías planeadas # Conferencias realizadas # Conferencias Programadas # Boletines publicados # Boletines programados # Jornadas autocontrol realizadas # Jornadas autocontrol programadas

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad MUNICIPIO DE BELLO									
Misión: "Somos una empresa con calidad para Bello que gerencia su desarrollo".									
IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	No	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		.			Tipo de Control				
	*Equipos de auditores, integrados por los mismos funcionarios. *Revisión de las mismas operaciones, acciones o gastos. *Concentración del seguimiento y evaluación en determinadas áreas y dependencias. *Recursos humanos y financieros limitados.	5	Concentración de Auditorías en los mismos auditores, que puede generar desviaciones del criterio frente a las evidencias, dando lugar a conceptos subjetivos, deterioro de la imagen, y posibles sanciones a los servidores públicos y a la entidad.	Posible	Preventivo	*Procedimiento de auditorías de control interno. *Plan de Auditorías del control Interno *Equipo auditor multidisciplinario e idóneo	*Rotación en el encargo de auditores para las diferentes auditorías según Plan Anual de Auditorías.	Subsecretaría de Evaluación de Control Interno	Porcentaje de Actividades de Autocontrol <u># Auditorías realizadas</u> <u># Auditorías planeadas</u> <u># Auditorías por Auditor</u> <u># Auditorías planeadas</u>

Anexo N°2 Identificación de Trámites – Listado Oficial de Trámites del Municipio de Bello

LISTADO DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad:	MUNICIPIO DE BELLO
Municipio:	BELLO
Departamento:	Antioquia
Nivel:	Central
Categoría:	1
Año de Vigencia:	2013
Nombre de la persona que diligencia el inventario:	Juan Pablo Gomez Londoño
Cargo:	Subsecretario de Planeación Institucional
Indique el nombre del administrador de trámites:	Juan Pablo Gomez Londoño
Teléfono fijo:	4526917
Celular:	
Correo electrónico:	juan.gomez@bello.gov.co

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Realizado por la entidad	Publicado en el SUIT
SISBEN			
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	SI
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	SI
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	SI
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	SI
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	SI
ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO			
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	SI	NO
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	SI	NO
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	SI	SI
9	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	SI	NO
10	Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	SI	NO
11	Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado	SI	SI
IMPUESTOS			
12	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI	NO
13	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI	NO

14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	NO	NO
15	Cancelación del registro de industria y comercio	SI	NO
16	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI	NO
17	Impuesto predial unificado	SI	SI
18	Exención del impuesto predial unificado	NO	NO
19	Impuesto de delineación	NO	NO
20	Impuesto a la publicidad exterior visual	SI	NO
21	Impuesto de espectáculos públicos	SI	NO
22	Registro de importadores, productores y distribuidores de productos gravados con impuestos al consumo	NO	NO
23	Impuesto al consumo de productos de origen nacional	NO	NO
24	Declaración del impuesto al consumo de productos extranjeros	NO	NO
25	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	NO	NO
26	Impuesto de Registro	NO	NO
27	Devolución de impuesto de registro	NO	NO
28	Impuesto sobre vehículos automotores	NO	NO
29	Devolución o compensación de impuesto sobre vehículos automotores	NO	NO
30	Condonación del impuesto de vehículos	NO	NO
31	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	NO	NO
32	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	NO	NO
33	Impuestos sobre premios de loterías	NO	NO
34	Exención del impuesto de espectáculos públicos	NO	NO
35	Impuesto de rifas	SI	NO
36	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	SI	NO
37	Impuesto a Juegos permitidos	SI	NO
38	Impuesto de degüello de ganado menor	SI	SI
39	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes	SI	NO
40	Sobretasa a la gasolina motor	NO	NO
41	Contribución por valorización	NO	NO
42	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	NO	NO
43	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	NO	NO
EDUCACIÓN			
44	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	SI	NO
45	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	NO	NO
46	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	NO	NO
47	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal de adultos	NO	NO
48	Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales	NO	NO
49	Seguro por muerte para docentes oficiales	NO	NO

50	Pensión de jubilación para docentes oficiales	NO	NO
51	Pensión de jubilación por aportes para docentes oficiales	NO	NO
52	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	NO	NO
53	Pensión de invalidez para docentes oficiales	NO	NO
54	Pensión post-mortem para docentes oficiales	NO	NO
55	Sustitución pensional para docentes oficiales	NO	NO
56	Reliquidación pensional para docentes oficiales	NO	NO
57	Cesantías parciales para docentes oficiales	NO	NO
58	Cesantías definitivas para docentes oficiales	SI	NO
59	Cesantías definitivas de beneficiarios para docentes oficiales	NO	NO
60	Ascenso en el escalafón docente	NO	NO
61	Auxilio funerario para docentes oficiales	NO	NO
62	Ampliación del servicio educativo	NO	NO
63	Cambio de municipio de un establecimiento privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano	NO	NO
64	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo oficial o privado	SI	NO
65	Cambio de propietario de instituciones educativas promovidas por particulares	NO	NO
66	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	NO	NO
67	Registro de firmas de rectores, directores y secretarías de establecimientos educativos	NO	NO
68	Cambio de sede de un establecimiento educativo privado	NO	NO
69	Actualización de la licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal	NO	NO
70	Clasificación en el régimen a un establecimiento educativo privado	NO	NO
71	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	NO	NO
72	Autorización de calendario académico especial	NO	NO
73	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	NO	NO
74	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	NO	NO
VIVIENDA			
75	Matrícula de arrendadores	NO	NO
76	Asignación de nomenclatura	SI	NO
77	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	SI	NO
CATASTRO			
78	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)	SI	NO
79	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)	SI	NO
80	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)	SI	NO
81	Revisión de avalúo catastral de un predio (Mutación de cuarta clase)	SI	NO
82	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización (mutación de quinta clase)	NO	NO
83	Rectificación de áreas y linderos	NO	NO
84	Autoestimación del avalúo catastral (Autoevalúo)	NO	NO
85	Certificado catastral	NO	NO

SALUD			
86	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	NO	NO
87	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	NO	NO
88	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	NO	NO
89	Apertura de los centros de estética y similares	NO	NO
90	Certificado sanitario	SI	NO
91	Licencia de funcionamiento de equipos de rayos X	NO	NO
92	Carné de protección radiológica	NO	NO
93	Licencia de funcionamiento para las Unidades de Radioterapia	NO	NO
94	Licencia de funcionamiento para equipo de emisores de radiaciones ionizantes	NO	NO
95	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	NO	NO
96	Licencia sanitaria de funcionamiento para empresas aplicadoras de plaguicidas	NO	NO
97	Carné aplicador de plaguicidas	NO	NO
98	Refrendación del carné de aplicadores de plaguicidas	NO	NO
99	Licencia de funcionamiento para aceleradores lineales	NO	NO
100	Licencia de funcionamiento para áreas de medicina nuclear, laboratorio de inmunoanálisis e investigación con fines médicos	NO	NO
101	Inscripción para el ejercicio de las profesiones de la salud	NO	NO
102	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	NO	NO
103	Cancelación para el manejo de medicamentos de control especial	NO	NO
104	Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud	NO	NO
105	Renovación de la inscripción de prestadores de servicios de salud	NO	NO
106	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	NO	NO
107	Habilitación o renovación de plazas para el servicio social obligatorio	NO	NO
108	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas del servicio social obligatorio	NO	NO
109	Habilitación de servicios farmacéuticos a instituciones prestadoras de servicios de salud	NO	NO
110	Credencial de expendedor de drogas	NO	NO
111	Apertura de establecimientos farmacéuticos	NO	NO
112	Autorización sanitaria favorable de la calidad del agua para consumo humano	NO	NO
113	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	NO	NO
114	Carné de manipulador de alimentos	NO	NO
115	Autorización sanitaria en transporte de residuos especiales	NO	NO
116	Concepto sanitario para establecimientos farmacéuticos que ya se encuentran inscritos	NO	NO
LICENCIAS			
117	Licencia de inhumación	NO	NO
118	Licencia de exhumación	SI	NO
119	Licencia para la cremación de cadáveres	NO	NO
120	Licencia de urbanización	NO	NO

121	Licencia de parcelación	NO	NO
122	Licencia de subdivisión	NO	NO
123	Licencia de construcción	NO	NO
124	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	SI	NO
DEPORTES			
125	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores	SI	NO
126	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos	SI	NO
PROPIEDAD HORIZONTAL			
127	Inscripción de la propiedad horizontal	NO	NO
128	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	SI	NO
129	Registro de extinción de la propiedad horizontal	NO	NO
PERMISOS Y AUTORIZACIONES			
130	Registro de la publicidad exterior visual	NO	NO
131	Permiso para espectáculos públicos	SI	NO
132	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	NO	NO
133	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas	NO	NO
134	Permisos de ocupación vial	NO	NO
135	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	NO	NO
136	Permiso para la ocupación del espacio público	SI	NO
137	Permiso para el aprovechamiento de árboles aislados	NO	NO
138	Determinantes para la formulación de planes parciales	NO	NO
139	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	NO	NO
140	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	NO	NO
141	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado	NO	NO
142	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	NO	NO
143	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	NO	NO
144	Formulación del proyecto de plan de implantación	NO	NO
145	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	NO	NO
146	Formulación del proyecto de plan de regularización	NO	NO
147	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada	NO	NO
148	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	SI	SI
149	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo	NO	NO
150	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	NO	NO
151	Permiso para la operación de rifas	NO	NO
152	Prórroga de rifas menores	NO	NO
153	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	NO	NO
154	Registro de perros potencialmente peligrosos	NO	NO
155	Registro de marcas de ganado	NO	NO
156	Auxilio funerario	NO	NO
157	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo	NO	NO

158	Tornaguía de reenvíos	NO	NO
159	Tornaguía de Tránsito	NO	NO
160	Tornaguías de movilización	NO	NO
161	Legalización de tornaguías	NO	NO
162	Anulación de tornaguía	NO	NO
163	Aval de funcionamiento de las escuelas de formación deportiva	SI	NO
CERTIFICACIONES			
164	Certificado de estratificación	SI	NO
165	Certificado permiso de ocupación	SI	NO
166	Certificado de residencia	SI	NO
167	Concepto del uso del suelo	SI	NO
FUNDACIONES O INSTITUCIONES DE UTILIDAD COMÚN			
168	Reconocimiento de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO	NO
169	Reforma de estatutos de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO	NO
170	Inscripción de dignatarios de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO	NO
171	Registro de libros de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO	NO
172	Cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO	NO
173	Certificación de personería jurídica y representación legal de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO	NO
TRANSITO			
174	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito	NO	NO
175	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semirremolques	SI	NO
176	Traspaso de propiedad de un vehículo	SI	NO
177	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo	SI	NO
178	Cancelación de la matrícula de un vehículo	NO	NO
179	Rematrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición documentada	SI	NO
180	Cambio de características de un vehículo	SI	NO
181	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo	SI	NO
182	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal	NO	NO
183	Cambio de un servicio de un vehículo automotor	SI	NO
184	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias anteriores	NO	NO
185	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo	SI	NO
186	Licencia de conducción	SI	NO
187	Duplicado de la licencia de conducción	SI	NO
188	Certificado de tradición de un vehículo automotor	SI	SI
189	Adaptación de vehículos de enseñanza automovilística	NO	NO
TRANSPORTE			
190	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación	SI	NO
191	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público	SI	NO

OTROS			
192	Expedición de certificados contables	SI	NO
193	Solicitud autorización funcionamiento de centros de acondicionamiento y preparación física CAPF	SI	NO
194	Solicitud renovación autorización funcionamiento Centros de Acondicionamiento y Preparación Física- CAPF	SI	NO
195	Amparo policivo	SI	NO
196	Autorización de transporte de semovientes	SI	SI
197	Expedición certificado de conducta	SI	NO
198	Denuncia por hurto de documento	SI	NO
199	Autorización de transporte de menaje	SI	SI
200	Certificación de Salarios para pensión o Cesantías y certificación	SI	NO
201	Legalización de documentos educativos que van y vienen del exterior	SI	NO
202	Certificado de existencia y representación legal de establecimientos educativos estatales y privados	SI	NO
203	Declaratoria de Bienes de Interés Cultural Municipal.	SI	NO
204	Asignación de cupos nuevos y traslados de instituciones educativas	SI	NO
205	Certificado sanitario para vehículos transportadores de alimentos	SI	NO
206	Expedición certificado de zona de alto riesgo	SI	NO
207	Autorización para operación de escombrera	SI	NO
208	Expedición de jurisdicción político-administrativa para las comunas	SI	NO
209	Certificado de distancias entre droguerías	SI	NO
210	Entrega de planos y licencia	SI	NO
211	Revisión de estrato socioeconómico	SI	NO
212	Solicitud de audiencia Pública	SI	NO
213	Cambio de documento para licencia de conducción	SI	NO
214	Cambio de motor de vehículo automotor	SI	NO
215	Cambio de carrocería de vehículo automotor	SI	NO
216	Cancelación de licencia de tránsito	SI	NO
217	Revisión de perito	SI	NO
218	Entrega de vehículo retenido en los patios	SI	NO
219	Polarización de vehículo automotor	SI	NO
220	Re potenciación de vehículo automotor	SI	NO
221	Desellada y sellada de taxímetros	SI	NO
222	Matrícula de un vehículo automotor de servicio particular	SI	NO
223	Chequeo certificado de vehículo automotor	SI	NO
224	Revisión de perito a domicilio	SI	NO
225	Matricula inicial de licencia de tránsito para motos	SI	NO
226	Radicación de cuenta	SI	NO
227	Re categorización de la licencia de conducción	SI	NO
228	Refrendación de la licencia de conducción	SI	NO
229	Regrabación de motor, serial o chasis de vehículo automotor	SI	NO
230	Vinculación de vehículos de transporte individual (Taxis)	SI	NO

231	Vinculación de vehículos de transporte colectivo	SI	NO
232	Desvinculación de vehículos de transporte individual (Taxis)	SI	NO
233	Desvinculación de vehículos de transporte colectivo	SI	NO
234	Levantamiento e inscripción pendiente	SI	NO
235	Matrícula inicial de vehículo de servicio público colectivo de pasajeros	SI	NO
236	Pago de derecho de semaforización	SI	NO
237	Fotocopia de los documentos del registro de vehículo	SI	NO
238	Carta pantalla y certificaciones	SI	NO
239	Envío de solicitud de retiro de menores programa familias en acción	SI	NO
240	Solicitud de Cambio de condición al Programa Familias en Acción	SI	NO
241	Envío de solicitud de ingreso de menores al Programa Familias en Acción	SI	NO
242	Actualización a los beneficiarios de Familias en Acción en nutrición	SI	NO
243	Solicitud de Ingreso a la oferta institucional del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada	SI	NO
244	Solicitud de Cambio de titular Programa Familias en Acción	SI	NO
245	Envío de solicitud de Correcciones programas Familias en Acción	SI	NO
246	Solicitud en Novedad en salud programa Familias en Acción	SI	NO
247	Solicitud de novedad en educación Programa Familias en Acción	SI	NO
248	Solicitud de novedad en salud programa familias en acción.	SI	NO
249	Impugnación y apelación a organismos comunales	SI	NO
250	Solicitud de reingreso de menores al programa familias en acción	SI	NO
251	Solicitud de verificación de compromisos en salud del programa familias en acción	SI	NO
252	Solicitud de verificación de compromisos en educación del programa familias en acción	SI	NO
253	Notificación de Resoluciones de no inclusión o de vía gubernativa	SI	NO
254	Solicitud de Cambio de residencia Programa Familias en Acción	SI	NO
255	Envío corrección Programa familias en acción	SI	NO
256	Solicitud de cambio de titular Programa Familias en Acción	SI	NO
257	Inscripción o reforma de estatutos de organismos comunales	SI	NO
258	Solicitud de cambio de condición al programa Familias en Acción	SI	NO
259	Certificado de Alineamiento	SI	NO

Anexo N°3 Procedimiento para la Rendición de Cuentas

1. PROPÓSITO

Informar a la comunidad de manera oportuna, clara y detallada, en cada vigencia fiscal, sobre las diferentes inversiones que realiza la Administración Municipal, durante el periodo de mandato de cada gobernante para contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

2. ALCANCE

Permite una planificación asertiva y sincronizada con todos los facilitadores de las diferentes Secretarías de la Administración Municipal, con el fin de rendir cuentas a la comunidad bellanita semestralmente.

El procedimiento para la rendición de cuentas es una actividad que hace parte del Proceso de Dirección Estratégica. (D-DE-01).

El procedimiento para la rendición de cuentas es una actividad que está bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación. Ver Estructura Organizacional (D-DE-08).

3. RESPONSABLES

Secretarios de Despacho, Subsecretarios y Jefes de Oficina: Garantizar la adecuada información de manera oportuna para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas por Secretaría.

Servidor Público: Entregar la información correspondiente de la gestión realizada por cada dependencia al término de cada semestre.

4. GENERALIDADES

4.1. DEFINICIONES

Audiencia pública: Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la Formulación, Ejecución, Evaluación de Políticas y Programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas. **Fuente:** Guía para la rendición de cuentas a la ciudad.

Instancias y autoridades de planeación: Son aquellas personas naturales y/o jurídicas, estipuladas por ley que forman parte del proceso de planeación.

Proyecto: Los proyectos representan la estrategia de acción con la que se busca el logro de los objetivos de la entidad, dada su capacidad institucional y los recursos disponibles. Un proyecto se concreta en un conjunto de actividades coherentes que pueden conformar desde unidades estratégicas que responden a un ciclo clásico de inversión, en un lugar y con una población definida, hasta estrategias de acción que corresponden a labores o procesos asociados con las funciones de la entidad. Por lo tanto, no se debe limitar el alcance del Plan Indicativo a los proyectos que se financian con recursos de inversión; todo conjunto de actividades que responden al logro de un objetivo definido como prioritario, se incluye en el Plan Indicativo bajo la categoría de proyecto, no importa si se financia o cofinancia con recursos de funcionamiento o de inversión del Presupuesto General de la Nación¹. Recuerde que normalmente los proyectos de inversión comprometen recursos humanos, técnicos o administrativos de la entidad, y por lo tanto consumen recursos de funcionamiento de la entidad.

Rendición de cuentas de gestión: Se explica el objeto social de la entidad, con el fin de demostrar la debida focalización para resolver en forma estructural problemas de la población. Igualmente se presentan las metas e indicadores de resultados frente a los resultados obtenidos. **Fuentes:** Guía para la rendición de cuentas a la ciudad.

Socialización y divulgación: Se entiende, la apertura de escenarios de diálogo y participación permanente de los actores involucrados en los procesos de planificación. Estos diálogos tienen como finalidad el intercambio de percepciones, propuestas y proyectos que contribuyan a enriquecer el acumulado de experiencias que se construyen en las instituciones y dinámica de la ciudad. La Divulgación es entendida como la puesta en consideración ante la comunidad y la opinión pública en general, de los diferentes logros alcanzados por la política pública y que están dirigidos a generar ambientes favorables a las iniciativas que todos los actores están desarrollando en materia de planificación social, económica, ambiental, espacial, cultural, entre otras. El aprendizaje por experiencia es un elemento de doble vía, por lo cual la participación de líderes, funcionarios, expertos en los diferentes foros, congresos y seminarios sobre el tema

4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Notificar a cada uno de los servidores públicos de cada una de las Secretarías de la Administración Municipal, sobre la importancia de la elaboración y presentación del Informe de Rendición de Cuentas.

¹ Los recursos de inversión sólo deben destinarse a objetivos prioritarios de desarrollo, la totalidad de los recursos de inversión debe hacer parte del Plan de Desarrollo Municipal.

- Cumplir con los plazos establecidos en la Ley, para la entrega del Informe sobre la Rendición de Cuentas y su respectiva socialización.
- Convocar las instancias y autoridades respectivas para difundir y socializar los resultados del proceso de elaboración de la Rendición de Cuentas con servidores públicos, comunidad, personas jurídicas, entre otros.

5. CONTENIDO

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Notificar a cada servidor: Notifica mediante oficio con el formato de Rendición de Cuentas al Secretario de despacho para que cada funcionario recolecte la información que este maneja de cada proceso para la elaboración informe de Rendición de Cuentas por dependencia.	Profesional Universitario
02	Revisar y ajustar la información: Revisa y realiza ajustes de la información remitida por cada funcionario de su respectiva Secretaría.	Profesional Universitario
04	Procesar información: Consolida de la información para la elaboración el Informe de Rendición de Cuentas correspondiente a cada Secretarías de la Administración.	Profesional Universitario
05	Remitir informe: Remite el respectivo informe de Rendición de Cuentas por Secretaria a la Oficina de Comunicaciones.	Profesional Universitario
06	Revisar y ajustar: Revisa y ajusta el informe de Rendición de Cuentas por secretaría	Oficina de Comunicaciones
07	Presentar informe definitivo: Presenta el informe definitivo y consolidado de rendición de cuentas de toda la Administración Municipal al Alcalde Municipal	Oficina de Comunicaciones
08	Radicar el informe: Radica el Informe final de Rendición de Cuentas ante el Honorable Concejo Municipal.	Oficina de Comunicaciones
09	Publicar el informe: Publica del Informe de Rendición de Cuentas en la Gaceta del Concejo Municipal.	Oficina de Comunicaciones
10	Socializar Informe: Hace publicidad sobre la Socialización del Informe de Rendición de Cuentas a los servidores públicos y comunidad en general y se realiza la presentación en las fechas indicadas.	Alcalde Oficina de Comunicaciones

Anexo N°4 Canales de Interacción del Municipio de Bello

El Municipio de Bello cuenta con una política de comunicaciones la cual le permite mantener una comunicación permanente con la sociedad y para ello se han establecido diferentes canales de interacción que permiten la comunicación oportuna y efectiva con la ciudadanía a saber:

- Encuentros Ciudadanos: Los cuales se realizan con los grupos de ciudadanos organizados del Municipio de Bello tales como periodistas, curas párrocos, pastores evangélicos, asociación de comerciantes, corporaciones ambientales, sindicatos, empresarios, cooperativas, etc....

Se realizan 6 en el año, participan además del Sr. Alcalde todas las Secretarías de Despacho.

- Audiencias Públicas; las cuales se realizan dos veces al año con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Desarrollo y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la Entidad.

Se realizan 2 en el año y cada Secretaría de Despacho presenta su informe de gestión.

- Presencia Total: Estas se realizan en las diferentes comunas y el corregimiento del Municipio, se hace una toma barrial en cada Comuna y se ofertan los servicios que prestan cada una de las Secretarías.

Se realizan 6 Presencias Totales en el año, y participan todas las Secretarías de Despacho.

- Boletines Virtuales en la página Web del Municipio www.bello.gov.co, diariamente la oficina de comunicaciones a través de la página web, emite boletines informativos sobre las actividades que el Sr. Alcalde realiza o de temas de interés para la ciudadanía.

- Boletín impreso “Bello Noticias”: este es un periódico semanal que emite la Administración Municipal hacia su interior, es decir de conocimiento de sus servidores y contratistas, sobre temas de Interés general propios de la Administración, así como también sobre temas de interés interno para los servidores públicos y contratistas.

- Programa de T.V. “La Alcaldía con Usted” programa televisivo semanal en el cual se interactúa con la ciudadanía, respondiendo y discutiendo

inquietudes sobre temas, ya sean específicos o generales de la Administración Municipal.

- Feria de la Transparencia.
- Periódico Anual en donde se informa a la ciudadanía por medio escrito la gestión de gobierno realizada en el año inmediatamente anterior y como se está cumpliendo con el Plan de Desarrollo y cuáles son los proyectos a realizar.
- Noticias en la Prensa Local Free Press. Notas de impacto y noticias que ocurren al instante de la Administración Municipal en particular y del Municipio de Bello en general.
- Interacción en línea a través de la página web con mecanismos como Chat, videoclips, blogs, y las redes sociales Facebook: alcaldíadebello, twitter: @alcaldiadebello, youtube: administracionbello y otras.
- Red de Vallas: se tienen 10 vallas expandidas por todo el territorio dando información sobre los programas y servicios que se prestan a la ciudadanía o de temas puntuales de gran interés general para los Bellanitas; cada telón se cambia 5 veces al año lo que arroja un total de 50 vallas al año intercambiantes entre sí.

Además dentro del plan de medios establecido se tienen campañas informativas con los diferentes medios masivos de radio, televisión o impresos de alto impacto en la comunidad Bellanita.

Así la ciudadanía se involucra activamente en el actuar y la gestión de la Administración Municipal y conoce el desarrollo de las acciones de gobierno, dando cumplimiento al Art. 78 del Estatuto Anticorrupción y al CONPES 3654 de 2010.

Anexo N°5 Manual de Atención al Ciudadano

1. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente , con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la Administración Municipal debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la Administración Municipal, son el eje principal de la gestión de la Administración. Cada persona que acude a la Administración y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la información que se suministre y de la ejecución del servicio y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los(as) ciudadanos (as) claramente sobre las competencias de cada dependencia de la Administración Municipal, el alcance de su labor y el servicio que prestan.

2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano (a).

2.1. CONFIABLE:

Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

2.2. AMABLE:

Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de la Administración Municipal a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Administración.

2.3. DIGNO:

Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar una información, un trámite o un servicio.

2.4. EFECTIVO:

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

2.5. OPORTUNO:

Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

2.6. INFORMATIVO:

La atención al ciudadano(a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de la Administración Municipal, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano(a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

2.7. ACTUAL:

La atención al ciudadano(a) debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

2.8. ADAPTABLE:

La atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.

2.9. SOLIDARIO:

El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de la Administración Municipal deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

2.10. RESPONSABLE:

El servidor público o contratista de la Administración Municipal debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información o el servicio requerido por los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Administración Municipal en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que la Administración Municipal conserve la credibilidad de la ciudadanía.

3. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO(A).

El grupo de atención al ciudadano(a), así como los demás servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as).

Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano(a), se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos(as), para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención al ciudadano(a).

3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS (A)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Administración Municipal de Bello cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano(a) encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Ahora bien, la atención en la Administración Municipal de Bello comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan resolver sus inquietudes o necesidades.

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano(a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Administración Municipal.

La primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano(a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

3.1.1. VIGILANTES, RECEPCIÓN

Los vigilantes deberán ser siempre amables en su atención, se debe evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos(as).

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos(as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Administración.

3.1.1.1 PROTOCOLO

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano(a).
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

3.1.2. REGISTRO DE INGRESO

La persona que realice el registro del ingreso debe atender al ciudadano(a) con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

3.1.2.1 PROTOCOLO Y RECEPCIÓN

- Dar la Bienvenida al ciudadano(a), hacer contacto visual con éste y mostrar respeto.
- Preguntar al ciudadano(a) sus datos personales.
- Indicarle que acto seguido, debe acercarse a la dependencia objeto de su inquietud, trámite o servicio, indicándole exactamente la ubicación de la dependencia y el nombre de la persona que lo debe atender.

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad

3.1.2.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas de la administración debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos (as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

3.1.2.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

3.1.2.4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano(a) le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “Municipio de Bello. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?”

Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

3.1.2.5. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, el Municipio de Bello cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano(a) en su página www.bello.gov.co.

Los operadores del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web del Municipio, las peticiones, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos(as), quienes a su vez, de forma automática, reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento, en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.

A su vez, un servidor o contratista de la Administración Municipal, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano(a) por el mismo medio la ampliación de la petición, queja, reclamo, sugerencia o y se realiza el registro en el formato correspondiente de acuerdo al Procedimiento para la gestión de PQRS P-MC-05 versión 03.

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano(a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Asegurar que las dependencias de la Administración respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos(as).

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos(as), dando a

conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Como se evidenciará en capítulo adelante en las respuestas que se brinden a los ciudadanos(as) se deben observar los plazos legales, pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

3.2. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

3.2.1. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios(as) de los servicios que brinda la Administración son toda la comunidad Bellanita y los entes externos públicos o privados, nacionales o internacionales.

Por esta razón, estos ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia.

La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

Cuando el grupo de atención al ciudadano(a) se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Administración, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.

En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento.

Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

La persona del grupo de atención al ciudadano(a), deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a), que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá

claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Cuando el grupo de atención al ciudadano(a) se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano(a) cómo le puedo satisfacer esa necesidad?.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano(a).

3.2.2. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A)

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de la Administración acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Administración o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el grupo de atención al ciudadano(a), debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquelo al ciudadano(a) una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano(a) pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

3.2.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas del grupo de atención al ciudadano(a), deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

El vigilante deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?; establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos; disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a); tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la Administración, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor o servidora de la Administración o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos.

Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

4. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS P-MC-05 versión 03

4.1.1 PROPÓSITO

Garantizar que todas la PQRS presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal se atiendan oportunamente, dando cumplimiento a los principios consagrados e006E la Constitución Política de Colombia y a la normatividad vigente.

ALCANCE

El Procedimiento aplica a las peticiones, queja, reclamos y sugerencias relacionadas con las diferentes secretarías de la Administración Central Municipal. Este inicia desde la recepción de la PQRS hasta la aplicación de la encuestas satisfacción del peticionario/solicitante.

RESPONSABLES:

- Secretaría General:

Hace seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por las partes interesadas, a través del delegado de atención a la comunidad.

- Secretaría de Servicios Administrativos:

El personal del Archivo Municipal, es responsable de recibir, radicar, digitar, digitalizar y remitir las PQRS que ingresan a la Administración Municipal a sus destinatarios, así como las respectivas respuestas. Del mismo modo, se encarga de recolectar las PQRS depositadas en los buzones de sugerencias, semanalmente o cuando se requiera y proceder a su radicación en el Sistema de Gestión Documental.

- Secretarías de la Administración Central Municipal: Son responsables de responder en forma oportuna las PQRS, hacer seguimiento y análisis, e informar sobre la respuesta al Archivo, por medio de la Taquilla Única de Correspondencia y el Sistema de Gestión Documental (SGD).

- Delegado de Atención a la Comunidad: Hacer análisis y seguimientos de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través del software de Gestión Documental.

GENERALIDADES

4.2 DEFINICIONES

- PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Petición: Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Administración, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.
- Peticionario: Persona que presenta ante la Administración Central Municipal una PQRS.
- Queja: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a la Administración Municipal por un hecho o actuación irregular de un servidor público o por personal contratista.
- Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un trámite o servicio, o por la inatención oportuna de una solicitud.
- Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la Administración Municipal.
- SGD: Abreviatura correspondiente al Sistema de Gestión Documental, a través del cual, el Archivo Municipal lleva un registro electrónico y digitalizado de la gestión de documentos de archivo.
- SAC: Abreviatura del Sistema de Atención al Ciudadano, instalado en las Secretarías de Educación que permite, mejorar sus procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de consultas, quejas, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web, sin salir de casa o lugar de trabajo.

4.2.1.1 Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las Administración Municipal, en los términos señalados en la Ley 1437 del 2011, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

4.2.1.2 Toda actuación que inicie cualquier persona ante las Administración Municipal, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

4.2.1.3. Toda petición deberá contener, por lo menos los siguientes requisitos:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.

b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso; con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

c. El objeto de la petición.

d. Las razones en las que fundamenta su petición.

e. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Se podrá recibir la petición de un usuario, sin relacionar el documento de identidad y la dirección, cuando el peticionario manifieste dentro de la petición que carece de los mismos.

Nota: Si la petición no cumple con los anteriores requisitos descritos y precisados en el artículo 16 de la Ley 1437 del 2011, no será considerada como un derecho de petición, sino que se entenderá para efectos del Sistema de Gestión Documental como una solicitud de la comunidad. Sin embargo, esto no exonerará al funcionario de cumplir el plazo legal establecido en la ley, de quince (15 días).

4.2.1.4. Si quien presente una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario respectivo la expedirá en forma sucinta, a través del formato de PQRS ([F-MC-21](#)).

4.2.1.5. El peticionario deberá presentar la petición escrita en original y copia, donde quedara evidencia del recibido con su número de radicado, fecha y hora del archivo del Municipio.

4.2.1.6 En los trámites y servicios de la Administración Municipal que se originen a través de una petición escrita, se deberá informar al peticionario, dentro del término legal establecido para resolver la petición (Ver capítulo 4. 4.), la forma en que la Administración atenderá el servicio o trámite solicitado y los requisitos que deberá cumplir el usuario.

4.2.1.7 Las peticiones escritas dirigidas específicamente al Señor Alcalde y a la Administración Municipal, el Archivo Municipal remitirá dicha petición de acuerdo a su contenido, a la dependencia correspondiente para que la resuelva. Cuando el contenido de la petición, tenga que ver con un asunto de competencia del Despacho del Señor Alcalde, la petición será direccionada por

el Archivo a los Asesores del Despacho de la Alcaldía designados para tal fin mediante acto administrativo notificado al Archivo Municipal.

4.2.1.8. Las peticiones que tengan que ver con los derechos fundamentales se les dará un tratamiento prioritario y de celeridad, para evitar el perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro la vida o la integridad del destinatario.

4.2.1.9 El primer operador del procedimiento para la gestión de las PQRS será el Archivo Municipal de la Administración, a través del cual siempre se recepcionarán las peticiones escritas.

4.2.1.10 El segundo operador del procedimiento serán las Secretarías de Despacho de la Administración Municipal, quienes deberán atender oportunamente las PQRS, realizar un seguimiento y análisis de manera periódica, a través de los Comités Técnicos. Cada Secretaria deberá designar un funcionario responsable del seguimiento a las respuestas de las PQRS, para que éstas sean atendidas de manera oportuna.

4.2.1.11 Los peticionarios podrán presentar sus PQRS, conforme al capítulo 4.3 descrito en el presente procedimiento.

4.2.1.12 El ciudadano podrá presentar una PQRS de manera verbal ante el Delegado de Atención a la Comunidad, quien la registrará en el formato de PQRS ([F-MC-21](#)), la hará radicar en el Archivo Municipal, y le entregará copia al peticionario.

4.2.1.13 Tienen carácter de reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la Ley, los protegidos por el secreto comercial o industrial, los relacionados con la defensa o la seguridad nacional, los amparados por el secreto profesional, los que involucren derechos a la privacidad o intimidad de las personas, así como los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Administración Municipal.

4.2.1.14 Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos, corresponderá al juez administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

4.2.1.15 Si la queja o reclamo, es suscrita por un anónimo, en cualquier dependencia, ésta se radicará por parte del Archivo, se remitirá a la dependencia respectiva y se le dará el trámite correspondiente, publicando la

respuesta definitiva al usuario anónimo en las carteleras de la Secretaría implicada y en la del Delegado de Atención a la Comunidad, previa radicación en el Archivo en el Sistema de Gestión Documental. Los quejosos podrán presentar la queja, cuando la dependencia sea descentralizada, por medio electrónico, o a través de los buzones de sugerencia.

4.2.1.16 El personal del Archivo Municipal, es el responsable de recolectar las quejas, reclamos y sugerencias depositadas en los buzones de sugerencias, semanalmente o cuando se requiera y proceder a su radicación en el Sistema de Gestión Documental, de las cuales se levantará un acta en el momento de su recolección donde se consignará fecha, hora y una relación de las quejas reclamos y sugerencias recolectadas.

4.2.1.17 La respuesta emitida por los servidores públicos de la Administración, debe ser oportuna; clara, pronta y congruente con lo solicitado, y el respectivo funcionario que suscribe la misma, deberá responder administrativamente, penalmente y constitucionalmente (acción de tutela), por el contenido de dicha respuesta, y la vulneración a los términos consagrados en la ley.

4.2.1.18 En virtud del principio de eficacia, cuando la Administración constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el funcionario advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos la Administración Municipal o funcionario público respectivo, decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

4.2.1.19 Cuando de manera excepcional, no se pueda dar respuesta al derecho de petición, en los términos establecidos en la ley, el funcionario de la

Administración Central, deberá comunicar al peticionario dicha imposibilidad, expresando los motivos de la demora, y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder del plazo legal inicial establecido en la ley.

4.2.1.20 En caso de que un funcionario reciba una PQRS que no sea de su competencia, este deberá dar traslado inmediatamente de la petición al funcionario o dependencia que considere competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario, informándole también, que los términos empiezan a correr a partir del día hábil siguiente de la recepción por parte de la autoridad competente; o si el interesado actúa verbalmente, así deberá informárselo en el acto.

4.2.1.21 Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los funcionarios públicos de la Administración Municipal. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

4.2.1.22 Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva.

Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presunta comienzan a contarse a partir del día en que se presentó la petición o recurso.

El acto positivo presunto podrá ser objeto de revocación directa en los términos de la Ley 1437 del 2011.

4.2.1.23 Cuando exista una colisión de competencias, entre varias Secretarías, el Señor Alcalde Municipal, resolverá el conflicto, asignando el funcionario competente.

4.2.1.24 Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

4.2.1.25 Cuando se trate de una queja, su direccionamiento será realizado por el Archivo Municipal, de acuerdo al contenido de la misma, a la dependencia competente. Cuando del contenido de la queja se infiera una denuncia de posibles actuaciones disciplinarias cometidas por un funcionario público de la Administración, el Archivo Municipal, deberá remitir dicha queja a la Oficina de Talento Humano, para lo de su competencia conforme al derecho disciplinario.

4.2.1.26 La queja queda cerrada en el momento en que se da respuesta al ciudadano sobre la atención de la misma. Cuando se trate de una queja cuyo contenido no sea legible no se continuará su trámite, previa notificación de ello al quejoso, a quien se le expondrá dicha situación, y podrá radicar nuevamente la queja.

4.2.1.27 Las peticiones tramitadas en el Sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) de la Secretaria de Educación, deben ser recepcionadas en el Archivo Municipal, incluyendo su respuesta y siempre por medio del Sistema de Gestión Documental.

4.2.1.28 Las peticiones tramitadas en la Secretaria de Tránsito y Transportes, específicamente para el caso de las solicitudes de prescripciones, y en la Secretaria de Salud, que se tramiten por el sistema reglamentado por el Ministerio de Salud, deberán obligatoriamente, seguir los parámetros establecidos en el presente procedimiento, en especial, radicarse su ingreso por archivo, e igualmente su respuesta, siempre a través del Sistema de Gestión Documental.

4.2.1.29 Las peticiones que se resuelvan mediante resolución administrativa, deberá contener en la parte resolutoria del primer numeral, el número del radicado de la petición que originó el acto administrativo, con la respectiva numeración del documento que hace el Archivo Municipal y deberá registrarse como respuesta en el Sistema de Gestión Documental. En este caso, siempre se deberá citar al interesado para efectos de que se notifique personalmente el respectivo acto administrativo, en el evento de que no se pueda notificar personalmente al interesado, se deberá notificar por edicto. Sólo por el hecho de emitirse el acto administrativo y de remitirse la citación para la notificación, se entenderá resuelta la petición. Se podrá citar al peticionario vía telefónica, para notificarle personalmente la decisión tomada en el respectivo acto administrativo.

4.2.1.30 La Administración Municipal, como parte de su compromiso con la Calidad Institucional y el mejoramiento continuo, pone a disposición de la ciudadanía, el Delegado de Atención a la Comunidad. A través de éste podrán presentarse las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) que surjan respecto al cumplimiento de los objetivos, la calidad de los servicios ofrecidos y las actuaciones de sus funcionarios, a través del formato respectivo ([F-MC-21](#)).

4.2.1.31 El Delegado de Atención a la Comunidad recibe las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de los usuarios, lo cual le permite conocer su percepción sobre los servicios ofrecidos. Posteriormente el Delegado de Atención a la Comunidad, remite al Archivo la queja, reclamo y sugerencia, quien la registra y clasifica de acuerdo con el asunto que esté siendo afectado, para luego dirigirla a las Secretarías implicadas, quienes deben solucionarlas en los términos legales.

4.2.1.32 El delegado de atención a la comunidad deberá medir el impacto de la atención y oportunidad de las PQRS.

4.2.1.33 Las respuestas oportunas de las peticiones deberán responderse, mínimo dentro de los ocho (8) días hábiles y máximo dentro de los quince (15) días hábiles.

4.2.1.34 Cuando se trate de derechos de petición de información, la expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a través de la tesorería de la Administración o por cuenta del peticionario, cuando así lo solicite.

5.1. PRESENTACIÓN DE PQRS

Los peticionarios pueden presentar sus PQRS principalmente por los siguientes medios:

- **Página web:** En la Página Web del Municipio de Bello www.bello.gov.co se cuenta con un enlace denominado “Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”. Al navegar por este enlace se solicita diligenciar los siguientes datos: asunto, nombre, cedula, teléfono, correo electrónico, dirección de residencia, tipo de PQRS, y el trámite o servicio relacionado.

Las PQRS enviadas por este medio son recibidas por el Archivo Municipal, quién los direcciona a los responsables de los procesos para su solución.

- **Formato para la presentación de PQRS:** Los peticionarios que así lo deseen pueden manifestar su retroalimentación haciendo uso del formato de PQRS ([F-MC-21](#)), el cual pueden solicitar al Delegado para la Atención a la Comunidad y entregar en el archivo municipal o enviarlo vía correo electrónico.

Buzones de sugerencias: Los peticionarios también pueden hacer uso de los buzones de sugerencias ubicados en algunas de las sedes de la Administración Central Municipal.

- **Verbalmente:** Los peticionarios tienen la opción de presentar sus PQRS de forma verbal. En el caso de hacerla verbal se recibirá por medio del Delegado de Atención a la Comunidad quien debe registrarla en el formato

de PQRS ([F-MC-21](#)) y el peticionario debe llevarla personalmente al Archivo Municipal para su radicación y trámite.

- **Por escrito:** Igualmente los peticionarios también pueden hacer su retroalimentación mediante documento escrito, cuyo asunto debe contener preferiblemente la palabra petición, queja, reclamo o sugerencia, el cual deben entregar directamente en el Archivo Municipal, quién digitaliza y a su vez da traslado a la dependencia responsable según sea el caso. Ver numeral 4.2.3 para mayor detalle en el caso de la petición.

5.2. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRS

Por regla general toda PQRS deberá responderse los peticionarios con referencia al término legal establecido para las entidades públicas, en el [Código Contencioso Administrativo](#) (Ley 1437 del 2011); el cual inicia al día hábil siguiente de haber sido radicado en el Archivo Municipal

RETROALIMENTACIÓN/REQUERIMIENTO	TÉRMINO
Derecho de petición de interés general.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Derecho de petición de interés particular.	Plazo máximo de diez (15) días hábiles.
Derecho de petición de información (copias)	Plazo máximo de diez (10) días hábiles.
Derecho de formulación de consultas	Plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
Queja	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Reclamo	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición, queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder el plazo inicial.

Si existe norma contraria, que conceda un plazo diferente a los señalados, para resolver la solicitud del peticionario, de acuerdo a lo solicitado, se entenderá como término legal, el señalado especialmente en la ley.

6. CONTENIDO

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	<p>Recepción de la PQRS del peticionario:</p> <p>a) Recibe la PQRS según los mecanismos establecidos en el capítulo 4.3 Presentación de PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando es por escrito, llega por el archivo, se digita y digitaliza, se clasifica y se ingresa al Sistema de Gestión Documental, y da traslado a la(s) dependencia(s) responsable(s) según el caso, para que responda en los términos establecidos en el capítulo 4.4 Término para resolver las PQRS. • Si es verbalmente la petición, el funcionario respectivo a quien se le solicite su recepción, procede a registrarla en el formato de PQRS (F-MC-21), se imprime y se firma por las partes, y el peticionario la radica en el archivo, entregando un original y copia. El Archivo Municipal, la recibe y procede a registrarla. Si se trata de una QRS, que se presente verbalmente por parte del usuario, el Delegado de Atención a la Comunidad; procede a recepcionarla y registrarla en el formato de PQRS (F-MC-21), se imprime y se firma por las partes, y la remite al archivo, entregando una copia al peticionario. • Si es por página web o correo electrónico, el Archivo Municipal la imprime si es necesario, la radica, la digitaliza y se reparte a la dependencia responsable. • Para el caso de los buzones de sugerencias, el Archivo Municipal, deberá recoger toda PQRS que se hayan consignado allí, semanalmente, se digitaliza, se clasifica, se radica y se ingresa al Sistema de Gestión Documental, y se dirige a los responsables de dichos procesos quienes deben solucionarlas en los términos legales. <p>Nota: Cuando se trate de peticiones que cuya respuesta implique transversalidad con otras Secretarías, el archivo designará por escrito la Secretaría coordinadora y responsable de emitir la respuesta conjunta con las otras dependencias vinculadas. Dicha Secretaría responsable se determinará de acuerdo al peso del contenido de la petición.</p>	<p>Archivo Municipal, Delegado de Atención a la Comunidad, Secretarios de Despacho</p>
02	<p>Registro de la PQRS por parte del Delegado de Atención a la Comunidad:</p> <p>Consulta el Sistema de Gestión Documental, verifica las PQRS recibidas, y las registra en el formato de análisis (F-MC-22), para su posterior seguimiento e informe respectivo</p>	<p>Delegado de Atención a la Comunidad</p>
03	<p>Respuesta a la PQRS:</p> <p>El Secretario responsable de las PQRS, dará la respuesta respectiva, referenciando en el asunto de la misma el número de radicado municipal, de la PQRS, mediante oficio que se radicará en el Archivo Municipal, dentro de los términos establecidos en el capítulo 4.4. El Archivo Municipal enviará al peticionario la respuesta; se digitaliza e ingresa al-Sistema de Gestión Documental.</p>	<p>Secretarios de Despacho, Delegado de Atención a la comunidad y Archivo Municipal</p>

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<p>En caso de la respuesta a una QRS anónima, la dependencia responsable debe publicarla por edicto a través de la cartelera de la Secretaría respectiva y del Delegado de Atención a la Comunidad.</p>	
04	<p>Seguimiento a las PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Delegado de Atención a la Comunidad registra en el formato (F-MC-22) la fecha y la respuesta dada por la Secretaría responsable al peticionario. • El Delegado de Atención a la Comunidad, evaluará vía telefónica, o personal, o verbalmente, o vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, la satisfacción del peticionario con la respuesta dada por la Administración, registrándola en los ítems de “Evaluación” y “Seguimiento” del formato (F-MC-22). Se exceptúan de esta evaluación, las QRS anónimas o que no tengan la totalidad de la información del peticionario. • Cada Secretaría, mediante Comité Técnico deberá realizar el seguimiento, análisis y evaluación de las PQRS, y enviar informe a la Secretaría de Planeación. • Cada Secretario deberá designar una persona responsable del seguimiento de las PQRS en su dependencia, para registrar y analizar el indicador de oportunidad de la petición, en cada Comité Técnico. <p>Nota 1: El tamaño de la muestra se define de acuerdo con el número de PQRS recibidas en el periodo evaluado, tomando como referencia la tabla No. 01 del Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, página 78-79.</p> <p>Nota 2: Para seleccionar las PQRS a evaluar, se puede utilizar cualquiera de los tres métodos que se presentan en el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, página 79-80. Métodos de a. la tómbola, b. Muestra por selección sistemática y c. tabla de números aleatorios.</p>	<p>Delegado de Atención a la Comunidad; Secretarios de Despacho</p>
05	<p>Análisis de PQRS por Secretaría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bimensualmente en Comité Técnico, cada Secretaría realizará un análisis de las causas que originaron las PQRS que se presentaron, el porcentaje de oportunidad; adoptando las acciones pertinentes en el plan de mejoramiento de dicho comité. • Las Secretarías enviarán un informe a la Secretaría General bimensualmente y/o Delegado de la Atención a la Comunidad, sobre las causas, y oportunidad de las PQRS, y el Secretario General lo presentará bimensualmente en el Comité Coordinador de Control Interno. 	<p>Secretarios de Despacho</p>
	<p>Informe de PQRS:</p> <p>El Delegado de Atención a la Comunidad y/o el Secretario General, presentarán bimensualmente en las reuniones del Comité Coordinador de Control Interno, el Informe de PQRS (General, por Secretaría y por Trámite) (F-MC-23) (Número de PQRS presentadas, % de oportunidad en la atención en las PQRS, PQRS por trámite/servicio y evaluación de la atención de las PQRS)</p> <p>En el Comité Coordinador de Control Interno se analiza esta información y se toman las acciones pertinentes, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la Toma de Acciones (P-MC-02)</p>	<p>Delegado de Atención a la Comunidad y/o Secretaria General</p>

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	El Comité Coordinador de Control Interno decide en qué casos es necesario llevar este informe al Consejo de Gobierno.	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- [Constitución Política de Colombia, artículo 23](#), “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- [Ley 190 de 1995, artículo 53](#), “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- [Código Contencioso Administrativo](#). Ley 1437 de 2011.
- Decreto Municipal 455 de 2011, artículo 6º:
 - ✓ Objetivo 4, a la Secretaría General le corresponde: Coordinar la respuesta a las quejas y reclamos.
 - ✓ Función general en su numeral 5. Garantizar el funcionamiento del sistema de quejas, reclamos y sugerencias de la Administración Municipal, con cada una de las secretarías según el asunto.
 - ✓ Función general en su numeral 6. Establecer las acciones para dar respuesta oportuna de los derechos de petición, con cada una de las secretarías según el asunto.
- [Decreto 2232 de 1995](#). Sistema de quejas y reclamos.
- [MECI 1000](#): elementos 2.2.2 Información Primaria y 2.2.3 Información Secundaria.
- De Conformidad con lo establecido en los artículos 5º y 6º de la [Ley 527 de 1999](#), reglamentada por el [Decreto 1747 del 11 de Septiembre de 2000](#); la comunicación por medios electrónicos goza de validez y fuerza probatoria en el ordenamiento jurídico colombiano que le confiere el Código de Procedimiento Civil, (artículo 55). Las comunicaciones electrónicas estarán en término siempre que hubiesen sido registradas hasta antes de las 12 de la noche, y se radicarán el siguiente día hábil.
- [Directiva Presidencial No 04 del 2009](#), emitida por la Presidencia de la República, y por medio de la cual da unas pautas claras que deben ser atendidas por todo servidor público, respecto al Derecho de Petición.
- [Sentencia T 508 del 2007](#), emitida por la Honorable Corte Constitucional, por medio de la cual se precisa las finalidades del Derecho de Petición.
- [NTCGP 1000](#) e ISO 9001. Requisito 7.2.3 Comunicación con el cliente.

- PQRS ([F-MC-21](#))
- Análisis de PQRS ([F-MC-22](#))
- Informe de PQRS ([F-MC-23](#))
- Sistema de Gestión Documental (Aplicativo Web)

NOTAS DE CAMBIO

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
No aplica para la primera versión.	01	2010-10-19
Se incluye en el paso 04 del contenido la actividad “Análisis de PQRS por Secretaría”, como parte de las acciones de cierre de la no conformidad Nro. 8 reportada en la auditoría externa.	02	2011-10-11
Se actualiza la normatividad aplicable al procedimiento, se modifica el alcance, se amplía la política de operación, se incorpora lo concerniente al Sistema Electrónico de Gestión Documental, y se realizan ajustes en la redacción del contenido para hacer más claro el procedimiento como parte de las acciones correctivas a la no conformidad detectada en la auditoría externa del ICONTEC del año 2012.	03	2012-09-10

ANEXOS

No aplica para este documento.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A)

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano (a) ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva en el sistema, dado que todo lo que se recibe ingresa al Sistema de Gestión Documental, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano(a) con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano(a) en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano(a) se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano(a) quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Para los efectos anteriores, la Administración Municipal al final de cada atención presencial, telefónica o virtual realizará una encuesta a sus ciudadanos(a), así:

En la atención personalizada y telefónica, el servidor, servidora o contratista del grupo de atención al ciudadano (a) al finalizar la conversación le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior.

En la atención virtual, cuando el ciudadano(a) realice seguimiento a la respuesta final, el sistema automáticamente le pedirá diligenciar la encuesta, la cual una vez terminada por el ciudadano(a) será enviada al coordinador del grupo, para que previo reparto, sean ingresadas al sistema.

Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos(as) de los servicios de la Administración Municipal.

5.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano(a) en la Administración debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano(a) se le preguntará:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de las diferentes dependencias de la Administración Municipal.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).
- Lo anterior permitirá, como ya se dijo, redireccionar procesos y

procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano(a) y del conocimiento pleno de la función de la Administración Municipal.

□ El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Administración Municipal e incrementando la credibilidad institucional.

Anexo N°6 Procedimiento de Gestión de Trámites

1. PROPÓSITO

Atender de forma oportuna y eficaz todas aquellas peticiones o solicitudes realizadas por la comunidad bellanita para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley, pronunciándonos sobre éstas, aceptando o denegando la solicitud.

2. ALCANCE

El trámite se inicia cuando la comunidad activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Las actividades descritas en este procedimiento hacen parte del [Proceso Gestión de Trámites](#) y deben ser implementadas por todas aquellas dependencias de la Administración Central Municipal que presten trámites a la comunidad. Ver Listado de Dependencias vs. Procesos ([F-DE-03](#)).

3. RESPONSABLES

- **Secretarios de despacho, subsecretarios y jefes de oficina:** Coordinar y proporcionar los recursos requeridos para la atención de las peticiones o solicitudes de trámites de la Administración Central Municipal y tomar las acciones que consideren pertinentes. Ver Listado de Dependencias vs. Procesos ([F-DE-03](#))
- **Servidor público:** Recibir y atender las peticiones o solicitudes de trámites presentadas por la comunidad bellanita de acuerdo con las directrices establecidas en la hoja de vida del trámite respectivo y las establecidas desde este procedimiento. Ver Listado de Dependencias vs. Procesos ([F-DE-03](#))

4. GENERALIDADES

Los trámites son aquellos que tienen soporte legal y los servicios, como aquellos que a pesar de tener una relación directa con la actividad misional de la entidad, no cuentan con un soporte legal. **Fuente:** Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la Administración pública y manual del usuario SUIT.

5. DEFINICIONES

- **Certificado:** Documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne. **Fuente:** GTC – 185. Documentación Organizacional.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. Para todos los efectos de la presente Guía y de publicación en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT se entenderán los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el PEC a que alude la Ley 962 de 2005. **Fuente:** Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario SUIT.
- **Servidor Público:** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. [Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 123](#). Según el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales ([decreto 159 de 2009](#)) la planta de personal de la Administración Central del Municipio de Bello está conformada por: Agente de Tránsito, Alcalde, Asesor Jurídico, Asesor, Asistente, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Servicios Generales, Comisario de Familia, Conductor, Corregidor, Inspector de Policía, Jefe de Oficina de Casa de Justicia y Convivencia Ciudadana, Jefe de Oficina de Catastro, Jefe de Oficina de Desarrollo Económico y Competitividad, Jefe de Oficina de Desarrollo Rural, Jefe de Oficina de Empleo, Jefe de Oficina de Fomento Deportivo, Jefe de Oficina de Presupuesto y Contabilidad, Jefe de Oficina de Recreación, Jefe de Oficina de Rentas Municipales, Jefe de Oficina de Salud Pública, Jefe de Oficina de Talento Humano y Bienestar Laboral, Jefe de Oficina de Tesorería, Jefe de Oficina del SISBEN, Jefe de Oficina Logística y Desarrollo Organizacional, Juez de Ejecuciones Fiscales, Profesional Especializado Área Salud, Profesional Especializado, Profesional Universitario, Secretario de Despacho, Subsecretario de Evaluación, Secretario de Planeación, Secretario de Salud, Secretario Ejecutivo del Despacho del Alcalde, Subsecretario Administrativo de Tránsito, Subsecretario Administrativo y Financiero, Subsecretario de Control y Regulación, Subsecretario de Cultura, Subsecretario de Despacho, Subsecretario de Infraestructura y Proyectos, Subsecretario de Integración Social, Subsecretario de Planeación y Desarrollo del Territorio, Subsecretario de Vivienda, Técnico Administrativo, Técnico Área Salud y Técnico Operativo.

- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud. **Fuente:** Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario SUIT.
- **Trámite en Línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya, sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido. **Fuente:** [Decreto 1151 de 2008](#).
- **Servicio en Línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad. **Fuente:** [Decreto 1151 de 2008](#).

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- En el Listado de Trámites y Servicios ([F-DE-02](#)), se encuentra una relación completa de las diferentes trámites ofrecidos por la Administración Central Municipal a la comunidad con vínculo a la hoja de vida del trámite respectivo.
- Cualquier incumplimiento de los requisitos del trámite que se presente antes, durante o después de la prestación del mismo debe ser tratado de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para el control del Trámite/Servicio No Conforme ([P-MC-01](#))
- En las hojas de vida de trámites y en el Normograma ([F-GI-04](#)) se encuentra una relación completa de la normatividad aplicable al proceso Gestión de Trámites.

Inclusión de trámites en el Portal del Estado Colombiano - PEC

La [Ley 962 de 2005](#) en su artículo 01, numeral 2 especifica el procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley.

El [Decreto 4669 de 2005](#) regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Para la adopción de trámites nuevos se debe presentar al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP la [hoja de vida](#) con la siguiente información:

- Justificación legal.
- Diseño del trámite.
- Descripción del trámite.
- Beneficios.
- Carencia de medios alternativos.
- Impacto presupuestal y administrativo para la entidad.
- Costos de la implementación.

7. CONTENIDO

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	<p>Recibir solicitud:</p> <p>Recibe la solicitud del usuario la cual puede ser de manera verbal o escrita, registrándola en la Planilla de Control de Solicitudes de Trámites/Servicios (F-MC-03) o en el sistema de información disponible para el efecto.</p> <p>Si el trámite solicitado requiere de documentación o información adicional a la que presentó el usuario, informa al mismo sobre lo faltante.</p>	<p>Servidor Público responsable de la atención del trámite. Ver Listado de Dependencias vs. Procesos (F-DE-03)</p>
02	<p>Revisar información presentada:</p> <p>Una vez presentada la respectiva documentación, procede a revisar, si se requiere información adicional, la solicita al usuario y la complementa en el expediente/carpeta respectiva.</p>	<p>Servidor Público responsable de la atención del trámite. Ver Listado de Dependencias vs. Procesos (F-DE-03)</p>
03	<p>Entregar documento al usuario:</p> <p>Acorde al trámite solicitado y a la normatividad aplicable, entrega al usuario el respectivo documento con la información pertinente.</p>	<p>Servidor Público responsable de la atención del trámite. Ver Listado de Dependencias vs. Procesos (F-DE-03)</p>
04	<p>Evaluar los trámites (autoevaluación al control):</p> <p>Una vez cerrada la petición o solicitud, hace entrega al usuario del formato Evaluación de los trámites y servicios (F-MC-13), con el propósito de evaluar la calidad del trámite (servicio, recursos y logística).</p> <p>Adicionalmente dicha evaluación puede servir para identificar nuevas necesidades en los trámites.</p>	<p>Servidor Público responsable de la atención del trámite. Ver Listado de Dependencias vs. Procesos (F-DE-03)</p>
05	<p>Efectuar seguimiento y medición al trámite (autoevaluación al control) y al proceso (autoevaluación a la gestión):</p> <p>Semestralmente, analiza en Comité Técnico, los resultados del proceso y de los servicios, según:</p> <p>a) Las evaluaciones realizadas al trámite, en cada secretaria y/o</p>	<p>Secretarios de despacho/ subsecretarios y jefes de oficina y/o servidor público designado</p>

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<p>dependencia según los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística de la Evaluación de Trámites y Servicios (F-MC-15) • Graficas de la Evaluación Trámites y Servicios (F-MC-14) • Consolidado de la Evaluación de Trámites y Servicios (F-MC-16) <p>Si del seguimiento y medición a los trámites y al proceso surge la necesidad de implementar acciones, el responsable del proceso aplica el Procedimiento para la Toma de Acciones (P-MC-02)</p>	
06	<p>Conservar los registros evidencia de la ejecución de los trámites y del proceso:</p> <p>Conserva los registros que brindan evidencia de los resultados obtenidos o actividades desempeñadas en gestión de trámites, tal como se indica en el Procedimiento para el Control de los Registros (P-GI-02) y en el capítulo 7 de este procedimiento.</p>	Secretarios de despacho/ subsecretarios y jefes de oficina y/o servidor público designado

Anexo N° 7 Plan de Estímulos e Incentivos y Capacitaciones de los Servidores Públicos

Componente	Actividad	Secretaría	Fecha	Dirigido a	
Bienestar Laboral y Salud Ocupacional	Salud Ocupacional	- Feria de la salud y la familia	- Todas las Secretarías de la ACMB	- Jueves 30 de Mayo	- Personal de planta y su núcleo familiar y contratistas
		- jornada de la salud mental	- Todas las Secretarías de la ACMB	- Viernes 31 de Mayo	- Personal de planta y su núcleo familiar y contratistas
	● Capacitación Panorama de Riesgos primer semestre de 2013	- Secretaría de salud	martes 5 de Febrero de 10:00 a 12:00 m	Personal de Planta y Contratistas	
		- Secretaría de educación	Miércoles 13 de Febrero de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría de Gobierno	Miércoles 20 de Febrero de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría de Servicios Administrativos	Martes 26 de Febrero de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría General y Oficina Jurídica	Martes 5 de Marzo de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría de Hacienda	Miércoles 13 de Marzo de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría de Recreación y Deporte	Jueves 4 de Abril de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría de Emprendimiento	Miércoles 10 de Abril de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría de Desarrollo Rural	Miércoles 20 de Marzo de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría de Planeación	Jueves 18 de Abril de 10: a 12:00 m		
		- Secretaría de Infraestructura	Jueves 25 de Abril de 10:00 a 12:00 m		
		- Secretaría de Transito y Transporte	Martes 30 de Abril de 12:00 m a 2:00		
- Secretaría de Bienestar e Integración Social	Martes 7 de Mayo de 10:00 a 12:00 m				

Componente	Actividad	Secretaría	Fecha	Dirigido a
		- Secretaría de Control Interno	Jueves 9 de Mayo de 10:00 a 12:00 m	
Bienestar Laboral y Salud Ocupacional	Salud Ocupacional	- Secretaría de Salud	Jueves 6 de Junio de 8:00 a 10:00	Personal de Planta y Contratistas
		- Secretaría de educación	Miércoles 12 de Junio de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Gobierno	Jueves 20 de Junio de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Servicios Administrativos	Miércoles 3 de Julio de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría General y Oficina Jurídica	Martes 16 de Julio de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Hacienda	Miércoles 24 de Julio de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Recreación y Deporte	Jueves 22 de Agosto de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Emprendimiento	Martes 10 de Septiembre de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Desarrollo Rural	Martes 17 de Septiembre de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Planeación	Miércoles 18 de Septiembre de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Infraestructura	Jueves 3 de Octubre de 8:00 a 10:00	
		- Secretaría de Bienestar e Integración Social	Miércoles 2 de Octubre de 10:00 a 12:00 m	
		- Secretaría de Control Interno	Lunes 21 de Octubre de 8:00 am - 10:00 am	
		- Secretaría de Tránsito y Transporte	Martes 23 de Octubre y Miércoles 30 de Octubre de 12:00 m a 2:00 pm	
	● Capacitación en Salud Ocupacional 2 ^{do} semestre 2013			
	● Exámenes Médicos Ocupacionales	● Se programan las Secretarías que faltan ojo: mirar carpeta o llamar a Flor	● Semanas del 15 al 26 de Abril	Personal de Planta (Libre nombramiento. Carrera Administrativa y Provisionales Planta Temporal)

	Componente	Actividad(es)	Secretaria	Fecha	Dirigido a
Bienestar Laboral y Salud Ocupacional	Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas de Vacunación OJO: Programar con Edwin 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria de Tránsito y Transporte y Secretaria de Gobierno. Espacio Público 	<ul style="list-style-type: none"> Entre la semana del 11 al 15 de Marzo. Durante todo el día 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de planta y su núcleo familiar y contratistas
	Seguridad Industrial	<ul style="list-style-type: none"> Simulacros de Evacuación 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio Palacio Nuevo 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 12 de Julio 	<ul style="list-style-type: none"> - Población Fija y Flotante
			<ul style="list-style-type: none"> Edificio Gaspar de Rodas 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 28 de Julio 	<ul style="list-style-type: none"> - Población Fija y Flotante
			<ul style="list-style-type: none"> Casa de Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 10 de Mayo 	<ul style="list-style-type: none"> - Población Fija y Flotante
			<ul style="list-style-type: none"> Casa Paris 	<ul style="list-style-type: none"> - Lunes 8 de Abril 	<ul style="list-style-type: none"> - Población Fija y Flotante
			<ul style="list-style-type: none"> Secretaria de tránsito y Transporte 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 14 de Junio 	<ul style="list-style-type: none"> - Población Fija y Flotante
			<ul style="list-style-type: none"> Secretaria de Salud 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 8 de Marzo 	<ul style="list-style-type: none"> - Población Fija y Flotante
			<ul style="list-style-type: none"> SISBEN 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 8 de Febrero 	<ul style="list-style-type: none"> - Población Fija y Flotante
			<ul style="list-style-type: none"> Edificio Catastro 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 21 de Junio 	<ul style="list-style-type: none"> - Población Fija y Flotante
		<ul style="list-style-type: none"> Actualización Brigada Básica de Emergencia 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los integrantes de la brigada de cada una de las dependencias 	<ul style="list-style-type: none"> Miércoles 27 de Febrero, 20 de Marzo, 24 de Abril, 29 de Mayo, 26 de Junio, 31 de Julio, 28 de Agosto, 25 de Septiembre, 23 de Octubre, 27 de Noviembre 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal brigadista de la Administración Central del Municipio de Bello
	Recreación y Deporte	<ul style="list-style-type: none"> Torneo de Futbol 	<ul style="list-style-type: none"> Dirigido a todas las Secretarías de la Administración Central del Municipio de Bello. 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Personal de Planta y Contratistas de la Administración Central del Municipio de Bello.
		<ul style="list-style-type: none"> Torneo de Voleibol Mixto 		<input type="checkbox"/>	
		<ul style="list-style-type: none"> Torneo de Bolos Mixto 		<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> Torneo de Futsala 		<input type="checkbox"/>			
<ul style="list-style-type: none"> Torneo de Tenis de mesa 		<input type="checkbox"/>			

	Componente	Actividad(es)	Secretaria	Fecha	Dirigido a
Bienestar Laboral y Salud Ocupacional	Recreación y Deporte	• Torneo de Ajedrez	Dirigido a todas las Secretarias de la Administración Central del Municipio de Bello.	<input type="checkbox"/>	• Personal de Planta y Contratistas de la Administración Central del Municipio de Bello.
		• Torneo de Billar		<input type="checkbox"/>	
		• Torneo de Remis		<input type="checkbox"/>	
	Estilos de Vida Saludables.	• Pausas Activas	Todas las Dependencias de la Administración Central del Municipio de Bello.	• Marzo - Noviembre	- Personal de Planta de la Administración Central del Municipio de Bello, Contratistas y Población flotante
		• Yoga y Streching		• Marzo - Noviembre	- Personal de Planta (CA, LNR, PV, Tem) aplica subsidio
		• Mantenimiento Físico. (Gimnasio)		• Febrero - Noviembre	- Personal de Planta (CA, LNR, PV, Tem) aplica subsidio

	Componente	Objetivo	Temática	Secretaria	Dirigido a
Bienestar Laboral	Capacitación	• Mejorar, Reforzar y Actualizar las competencias tanto funcionales como comportamentales, a fin de que éstas se puedan ver reflejadas en un adecuado rendimiento laboral y comportamiento organizacional de los empleados de la Administración Central del Municipio de Bello y personal Administrativo de las Instituciones educativas de la Administración Central del Municipio de Bello.	• Sistemas: - Arguis - Excel Avanzado - Autocad - PowerPoint - Accesos Salud, Planeación, Infraestructura, Catastro, Medio Ambiente.	- Todas las Secretarias que por naturaleza de sus funciones necesitan Ampliar y Aplicar sus conocimientos en un tema específico de los Sistemas e Informática	• Personal de planta (LNR, Carrera Administrativa.) y personal Administrativo de las Instituciones Educativas
			• Contratación - Interventoría y Estatuto Anticorrupción.	- Todas las Secretarias que por naturaleza de sus funciones necesitan Actualizar y Aplicar sus conocimientos en materia de la temática planteada.	• Personal de planta (LNR, Carrera Administrativa, Provisionalidad) que tengan a su cargo supervisión, seguimiento y asignación contractual.
			• Evaluación de desempeño Laboral		Funcionarios que son sujetos de evaluación

	Componente	Objetivo	Temática	Secretaria	Dirigido a
			<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Gestión 		Gerentes Públicos
			<ul style="list-style-type: none"> • Formulación y Actualización de Proyectos ficha MGA PMI. 	- todas las Secretarias de la Administración Central del Municipio de Bello.	- Personal de Planta, (Carrera Administrativa provisionalidad y LNR).
			<ul style="list-style-type: none"> • Redacción y Ortografía 	- todas las secretarias de la Administración Central del Municipio de Bello.	- Personal de Planta, (LNR, CA y provisionalidad) y administrativos docente de la Administración Central del Municipio de Bello.
			<ul style="list-style-type: none"> • Actualización en protocolos y procedimientos en tránsito 	- Tránsito y transporte	- Agentes de tránsito en CA y LNR, provisionalidad
			<ul style="list-style-type: none"> • Humanización del servicio 	- Todas las dependencias de la Administración Central del Municipio de Bello y las Instituciones Educativas.	- Agentes de tránsito en CA y LNR, provisionalidad
	Bienestar Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar, Reforzar y Actualizar las competencias tanto funcionales como comportamentales, a fin de que éstas se puedan ver reflejadas en un adecuado rendimiento laboral y comportamiento organizacional de los empleados de la Administración Central del Municipio de Bello y personal Administrativo de las Instituciones educativas de la Administración Central del Municipio de Bello. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades comportamentales para el desempeño en ambientes laborales: - Liderazgo - Trabajo en equipo - Comunicación Asertiva - Manejo y Solución de conflictos en ambientes Laborales - Manejo y control del estrés - Autoestima, Autocontrol y autoeficacia - Autocontrol. 	- Todas las dependencias de la Administración Central del Municipio de Bello y las Instituciones Educativas.	- Agentes de tránsito en CA y LNR, provisionalidad
			<ul style="list-style-type: none"> • Funcionabilidad y Utilidad de los comités de convivencia laboral 	- Dependencias donde pertenezca algún miembro del comité	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes del comité de convivencia de la Administración

	Componente	Objetivo	Temática	Secretaria	Dirigido a
				de convivencia laboral, al igual que el del personal docente de la Administración Central del Municipio de Bello.	Central del Municipio de Bello y comité de convivencia laboral de las Instituciones Educativas.
	Inducción		Dar a conocer a todo el personal que ingresa a la Administración Central del Municipio de Bello el direccionamiento estratégico, las normas y requerimientos Administrativos necesarios para el adecuado desempeño de su cargo.	Todas las Secretarias de la Administración Central del Municipio de Bello.	<ul style="list-style-type: none"> Personal nuevo que ingresa a la Administración Central del Municipio de Bello.
	Reinducción		Reforzar los conceptos que sobre el direccionamiento estratégico, las normas y requerimientos en materia de gestión de talento humano se hacen necesarios para el desempeño adecuado del cargo	Todas las Secretarias de la Administración Central del Municipio de Bello.	<ul style="list-style-type: none"> Todo el Personal de la Administración Central del Municipio de Bello.

	Componente	Actividad(es)	Secretaria	Fecha	Dirigido a
Bienestar Laboral	Bienestar Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Día de la Secretaria 	- Todas las dependencias de la Administración Central del Municipio de Bello.	- Viernes 26 de Abril	- Todas las Secretarias del 407 - 02, como también las funcionarias que presten sus servicios como secretarias en las Instituciones Educativas de la Administración Central del Municipio de Bello.
		<ul style="list-style-type: none"> Día del Agente de Transito 	- Secretaria de Tránsito y Transporte	- Viernes 19 de Abril	- Agentes de Transito adscritos a la Secretaria de Tránsito y Transporte tanto de planta como pedagógico.

	Componente	Actividad(es)	Secretaria	Fecha	Dirigido a			
		<ul style="list-style-type: none"> • Día de la mujer 	- Todas las dependencias de la Administración Central del Municipio de Bello.	- Viernes 8 de Marzo	- Todas las mujeres de la Administración Central del Municipio de Bello y mujeres Personal Administrativo de las Instituciones Educativas del Municipio de Bello			
		<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de competencias y comportamentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Bienestar e Integración Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Viernes 15 de Febrero 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el Personal de la Secretaria de Bienestar e Integración Social 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: Fortalecer las Competencias comportamentales del personal adscrito a cada una de las Dependencias de la Administración Central del Municipio de Bello, que como resultado de la Medición del clima organizacional arrojaron una calificación insatisfactoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Tránsito y Transporte 	<ul style="list-style-type: none"> • Martes 26 de Febrero 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el Personal de la Secretaria de Tránsito y Transporte. 			
			<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> • Jueves 14 de Marzo 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el Personal de la Secretaria de Gobierno 			
			<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes 22 de Abril 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el Personal de la Secretaria de Salud 			
			<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Educación 	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes 6 de Mayo 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el Personal de la Secretaria de Educación 			
			<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Planeación 	<ul style="list-style-type: none"> • Viernes 28 de Junio 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el Personal de la Secretaria de Planeación 			
			<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> • Miércoles 17 de Julio 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el Personal de la Secretaria de Infraestructura 			
			<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Viernes 26 de Julio 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el Personal de la Secretaria de Control Interno 			
			<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Servicios Administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Viernes 9 de Agosto 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de: Logística, Bienes, Archivo y Correspondencia, Sistemas. 			
Bienestar Laboral	Bienestar Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Servicios Administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Viernes 16 de Agosto 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano, Bienestar Laboral, Nómina, Asuntos Internos Disciplinarios, Asuntos Gerenciales, Hojas de vida, Carrera Administrativa, Pensiones. 			
		<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las Competencias comportamentales del personal adscrito a cada una de las Dependencias de la Administración Central del Municipio de Bello, que como resultado de la Medición del clima organizacional arrojaron una calificación insatisfactoria 				<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Hacienda 	<ul style="list-style-type: none"> • Viernes 20 de Septiembre 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Rentas y Tesorería
							<ul style="list-style-type: none"> • Viernes 27 de Septiembre 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Catastro, oficina de Contabilidad

Anexo No 8:

PLAN DE ACCION DEL SIG 2014

RIESGOS		
Actividad	Fecha inicial	Fecha Final
Revisar y actualizar los mapas de riesgo de corrupción, con la respectiva identificación de factores internos (DEBILIDADES) y externos (AMENAZAS) en los procesos y procedimientos e identificando el componente de indicadores para cada riesgo	1 de febrero	30 de marzo
Socializar la metodología implementada por el Gobierno Nacional para identificar y valorar los riesgos de corrupción antes de iniciar la respectiva revisión del mapa de riesgos.	1 de febrero	30 de marzo
Documentar y sensibilizar la política de riesgo de corrupción	1 de abril	30 de abril
Actualizar y sensibilizar la política de riesgos administrativos	1 de junio	30 de julio
Actualizar el mapa de riesgo institucional	01-feb	31 de mayo
Establecer una metodología para realizar un correcto seguimiento y control a los riesgos de corrupción.	1 de febrero	31 de marzo
Establecer un plan de pedagogía institucional y sensibilización la política de administración de los riesgos de corrupción, de los valores éticos y el código de buen gobierno.	1 de febrero	31 de marzo
Realizar seguimiento a los riesgos administrativos de acuerdo a la periodicidad establecida.	30 de julio	30 de diciembre
Publicación de informes de seguimiento a los riesgos de corrupción	1 de febrero	30 de diciembre
Publicación de informes de seguimiento a los riesgos administrativos	1 de febrero	30 de diciembre
INDICADORES		
Alimentar en el SIG los indicadores debidamente ajustados en el Sig en el Alphasig	15 de enero	30 de enero
Revisión y análisis de indicadores, medición y seguimiento por proceso (2o SEM 2013)	1 de febrero	15 de febrero
Revisión y análisis de indicadores, medición y seguimiento por proceso (1o SEM 2014)	1 de julio	30 de julio
PROCEDIMIENTOS		
Revisar y ajustar el Procedimiento de vigilancia y control	1 de febrero	15 de febrero
Revisar y ajustar el Procedimiento de evaluación del trámite o servicio	15 de febrero	30 de febrero
Revisar y ajustar el procedimiento de gestión social	1 de marzo	15 de marzo
Revisar y ajustar el procedimiento de formación ciudadana	15 de marzo	30 de marzo
Revisar y ajustar el procedimiento de gestión de trámites	1 de abril	15 de abril
Revisar y ajustar el procedimiento de riesgo y articularlo a los riesgos de corrupción.	1 de mayo	15 de mayo
Revisar y ajustar procedimiento de asesoría y asistencia	1 de Abril	15 de Abril
DOCUMENTOS		
Revisar actualizar los documentos del SIG (versiones obsoletas, no aplicación del documento)	15 de enero	31 de diciembre
Revisar y ajustar el formato de evaluación de satisfacción	1 de febrero	15 de febrero
Revisión y ajuste del documento listados maestro de documento y lo	15 de enero	15 de marzo

alimentado en la Bandera		
PLATAFORMA ESTRATEGICA		
Adoptar la misión, visión, política de calidad y objetivos	15 de enero	15 de febrero
Elaborar un plan de acción de sensibilización de la nueva plataforma estratégica	15 de febrero	28 de febrero
Ejecutar el plan de acción de sensibilización de la plataforma estratégica	1 de marzo	30 de diciembre
PROCESOS		
Documentar en el SIG las actividades de la Asesoría de Gestión del Riesgo	1 de febrero	30 de febrero
Articular los procesos certificados ante Ministerio Educación por la Secretaria de Educación al SIG de la Administración	1 de marzo	30 de marzo
Revisar y ajustar los procesos del SIG	15 de enero	15 de abril
DIA A DIA		
Hacer seguimiento y verificación del cierre de las acciones correctivas y preventivas del plan de mejoramiento de la auditoría interna del SIG	1 de marzo	30 de abril
Brindar Asistencia y Acompañamiento a los líderes de los procesos y facilitadores del SIG	1 de marzo	30 de septiembre
Hacer seguimiento a la identificación del trámite y servicio no conforme en las Secretarías y la toma de las acciones	1 de marzo	30 de septiembre
Revisar y ajustar la documentación del SIG	1 de marzo	30 de septiembre
ESTRATEGIA ANTITRAMITES		
Definir Política de operación para la racionalización de los trámites	1 de febrero	30 de marzo
Revisar y ajustar los procedimientos administrativos y trámites en la Administración y realizar el proceso de inscripción ante el SUI en la nueva versión	1 de febrero	30 de diciembre
Elaborar un Plan de modificación, o supresión de procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Municipal	1 de febrero	30 de marzo
Revisar la hoja de vida de los trámites y servicios y actualizarla	1 de marzo	30 de diciembre
Coordinar con los líderes de los procesos la revisión y actualización de la normatividad de las hojas de vida de los trámites y servicios	1 de marzo	30 de diciembre
Realizar seguimiento del estado de actualización de los trámites en el SUI	30 de junio	30-dic
Realizar seguimiento y control al cumplimiento de la estrategia anti trámites del 2014	30 de junio	30 de diciembre
Realizar seguimiento y control al cumplimiento de la estrategia anti trámites del 2013	1 de febrero	30 de marzo
Actualizar inventario de los trámites y servicios	1 de febrero	30 de diciembre
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Revisar y ajustar el procedimiento de rendición de cuenta	1 de febrero	30 de marzo
Elaborar un cronograma para la elaboración del informe de gestión, y rendición de cuentas su estructura, formato para la recolección de la información	1 de febrero	28 de febrero
Asistir al reciento del Concejo Municipal a la presentación del informe de gestión por Secretarías	1 de febrero	30 de diciembre
Entregar los informes de gestión anuales a las entidades de control mediante el seguimiento al Plan Indicativo y Plan de Acción del año	30 de enero	30 de enero

2013		
Analizar y consolidar un informe de gestión de la Administración Municipal	1 de enero	30 de diciembre
Revisar y aprobar un informe de gestión de la Administración Municipal	1 de enero	30 de diciembre
Realización de un periódico bimensual, emisión central del programa de televisión en directo semanalmente, envío de boletines de prensa diario,	1 de enero	30 de diciembre
Realización de una audiencia pública para realizar la rendición de cuentas, y de esta manera incentivar la participación de ciudadanía que contribuya a la mejora continua.	1 de enero	31 de diciembre
ESTRATEGIA DE MEJORAR ATENCION AL CIUDADANO		
Elaborar plan de socialización de manual de atención al ciudadano	1 de enero	30 de marzo
Difundir el portafolio de servicios de la administración municipal	1 de enero	30 de diciembre
Implementar y optimizar procedimientos internos que permitan entregar trámites y servicios	1 de enero	30 de julio
Revisar y ajustar el procedimiento de gestión de las PQRS	1 de enero	30 de julio
Elaborar informe trimestral de quejas y reclamos	1 de enero	30 de diciembre
Capacitar y sensibilizar los funcionarios que atienden a la comunidad	1 de enero	30 de diciembre
AUDITORIA INTERNA		
Realización de la auditoría interna del SIG	1 de abril	30 de abril
Suscripción del Plan de Mejoramiento	1 de mayo	15 de mayo
REVISION POR LA ALTA DIRECCION		
Elaboración de informe	15 de mayo	20 de mayo
Presentación del informe ante el Consejo de Gobierno	20 de mayo	25 de mayo
Sensibilización del informe	25 de mayo	30 de mayo
NORMOGRAMA		
Ajuste del normograma	15 de enero	31 de diciembre
HALLAZGOS DEL ICONTEC		
Seguimiento y cierre a los hallazgos identificados en la auditoria del ICONTEC	15 de enero	15 de marzo
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION		
Elaborar un Plan de Adopción del MIPGY en la Administración Municipal.	1 de febrero	30 de diciembre
CAPACITACION		
Formación auditores en SGI	Marzo	Marzo
NTCGP1000- MECI-MIPYG	Mayo	Mayo
Fortalecimiento a las competencias de los auditores internos en calidad	Abril	Abril
Administración del riesgo	Febrero	Marzo